

Digitaalinen kuolema

Pii Paappanen

Aalto Yliopisto

Taideteollinen korkeakoulu

Medialaboratorio

Maisterin tutkinnon opinnäyte

2011

TIIVISTELMÄ

Pii Paappanen		2011
Aalto yliopisto / Taideteollinen korkeakoulu / Medialaboratorio	Taiteen maisteri	
Digitaalinen kuolema		
Opinnäytetyö	Suomi	84
<p>Opinnäytetyö tutkii kuolemaa digitaalisessa yhteiskunnassa. Mitä käyttäjät haluaisivat heidän verkkopalveluissa sijaitsevalle materiaalilleen tapahtuvan heidän kuoltuaan? Miten verkkopalveluiden käytännöt korreloivat käyttäjien toivomusten kanssa?</p> <p>Salasana on yleensä vain henkilön itsensä tiedossa ja toisaalta palveluiden käyttöehdot kieltävät salasanan luovuttamisen kolmannelle osapuolelle, joten periaatteessa omaisetkaan eivät pääse käsiksi vainajan verkkopalveluihin tallennettuun materiaaliin. Tämä voi tarkoittaa tuhansien tunnearvoltaan arvokkaiden valokuvien, tekstien ja videoiden katoamista. Voi myös olla, että vainajalla oli erilaisia pelitilejä, joista omaisilla ei ollut tietoa. Miten nämä rahat voidaan palauttaa takaisin kuolinpesälle?</p> <p>Jos omaiset haluaisivat päästä käsiksi vainajan sähköposteihin, jotta voisivat saattaa loppuun keskeneräiset projektit ja ilmoittaa kuolemasta vainajan tutuille, niin miten se onnistuu? On myös mahdollista, että vainaja oli tilannut kaikki laskunsa toimitettavaksi sähköpostiin, jolloin omaisille olisi hyvin tärkeää päästä ne lukemaan ja maksamaan ajoissa, ennen kuin ne siirtyvät eteenpäin perintäyrityksille.</p> <p>Opinnäytetyön tutkimusosat suoritettiin käyttäjäkyselynä sekä haastattelututkimuksena.</p>		
Kuolema, käyttäjätili, verkkopalvelut, digitaalinen media, haastattelututkimus, käyttäjä tutkimus		

Alkusanat	5
1. Johdanto	6
1.1. Kuka omistaa käyttäjän palveluun tallentaman materiaalin?	6
1.2. Palveluntarjoajien käytäntöjä	7
1.3. ”Digitaalitestamenttipalvelut”	15
2. Tutkimuskysymys.....	17
3. Menetelmät	19
4. Tulokset.....	21
4.1. Käyttäjäkyselyn tulokset	21
4.2. Palveluntarjoajien haastatteluiden tulokset.....	36
5. Johtopäätökset.....	40
5.1. Johtopäätökset kyselytutkimuksesta.....	40
5.2. Johtopäätökset palveluntarjoajien haastatteluista.....	44
6. Suositukset.....	47
6.1. Suosituksia palveluntarjoajille	47
6.2. Suosituksia käyttäjille.....	50
7. Lähteet	56
8. Verkkolähteet.....	58
9. Liitteet.....	61
Liite 1. Väestörekisterikeskuksen Kauri Kurjen vastaus kysymyksiini, miten yritys tai organisaatio voi käyttää hyväksi Väestörekisterikeskuksen palveluita.	62
Liite 2. Borenius & Kempin Juha Ilolan vastaus kysymykseen, onko sähköposti verrattavissa perinteiseen postiin lain näkökulmasta.	63
Liite 3. Vuodatus.net työntekijän Asmo Halisen haastattelu	64
Liite 4. Luukun tuotepäällikön Annika Branderin haastattelu	65
Liite 5. Valokuvaaja Mikael Vänskän haastattelu.....	67
Liite 6. Valokuvaaja Kari Jokisen haastattelu.....	69
Liite 7. Irc-Gallerian Anu Löfgrenin haastattelu	71
Liite 8. Väestörekisterikeskus: asiakasrekisterin, jäsenrekisterin sekä muun vastaavan rekisterin päivitys	78
Liite 9. Pokerstars-haastattelu	79
Liite 10. Kyselytutkimus.....	81
Liite 11. Demografiatiedot	83

Alkusanat

“As we spend more and more of our time online it is gradually becoming an integral part of our lives. We may keep treasured memories on photo sites or our deepest thoughts in blogs. We may have important and intimate relationships with people we have only ever met on the web. Although it is not pleasant to contemplate it, we should be thinking a little more about what happens to our online life after we pass away.” (Dealing with death online, www-sivut 2011)

Kiitos kaikille haastatelluille satunnaisessa järjestyksessä: Lauri Karppinen (tietosuojavaltuutetun toimisto), Pirkko Rajala (MTV oy), Jesse Jussila (Katsomo), Jukka Hurme (Katsomo), Juha Ihalaisten (MTV oy), Annika Brander (Luukku), Asmo Halinen (Vuodatus.net), Veikkauksen asiakaspalvelu, Heini Varjonen & Anu Löfgren (IRC-Galleria), Juha Ilola (Borenus & Kemppinen), Liis (Pokerstars), Mikael Vänskä, Kari Jokinen.

Kiitos Niina Talménille ja Siiri L’Ecuyerille (Studio55) jutun tekemisestä palvelunne sivuille.

Kiitos Teemu Leinoselle ja Tarmo Toikkaselle Medialaboratoriosta tuesta ja ohjauksesta. Kirsti Kalliolle taas kerran pilkku-, ja kaikkien muidenkin virheiden paikantamisesta.

Kiitos Zipipop oy:lle joustoista, mitä kirjoitusprosessi vaati.

Kiitos ystävilleni, joita piinasin aiheeni kanssa ja joita toistuvasti pyysin lukemaan ja kommentoimaan työtäni.

Kiitos Maijalle tuesta, jota annoit koko prosessin aikana.

1. Johdanto

Huomasin eräänä iltana miettiväni, mitä tapahtuu kaikelle verkkoon tallettamalleni materiaalille kuoltuani. Ryhdyin tutkimaan asiaa, mutta löysin akateemista tutkimusta aiheesta hyvin niukasti - kaikenlaisia nettisivuja ja lehtiartikkeleita kyllä löytyi. Kiinnostuin asiasta enemmän ja kävin läpi suosittujen verkkopalveluiden käyttöehtoja sekä suomalaisista että ulkomaalaisista palveluista. Niistä kävi selväksi, että asia on sen verran uusi, ettei oikeastaan kenelläkään ole selvää kantaa, miten kuolleiden käyttäjien tilejä pitäisi käsitellä tai mitä lain oppeja niissä pitäisi noudattaa. Tähän asti tapaukset olivat käsitelty yksittäin ja mietitty tapauskohtaisesti. Toisaalta tapauksia, jossa omaiset olivat pyytäneet päästä käsiksi vainajan tileihin, on ollut hyvin vähän: omaiset eivät ehkä ole tajunneet, kuinka arvokas eri palveluiden sisältö voi olla.

En löytänyt yhdestäkään suomalaisesta palvelusta edes mainintaa kuolemasta käyttöehdoissa, ja tästä syystä ensimmäinen ajatukseni oli, että palvelu ehkä pitää kaiken tallentamani materiaalin itsellään omia tarkoituksiaan varten. Näin huonosti asiat eivät sentään olleet, mutta joka tapauksessa palveluntarjoajat selvästi kaipaavat tukea joko lain tai muiden yhteisten pelisääntöjen kautta.

Ajatukseni jatkuivat luonnollisesti kaikesta tallettamastani materiaalista palveluihin, joihin voi tallettaa oikeaa rahaa, kuten Paypal-palvelun tapaiset rahansiirtopalvelut, ja pelipalvelut, kuten Playstation Networkin, RAY:n, Veikkauksen ja nettipokerisivustojen pelitilit. Mitä tapahtuu kaikelle tälle suoraan euroiksi vaihdettavalle rahalle, jos käyttäjä kuolee? Jäävätkö rahat palveluiden omaa kassaa lihottamaan vai onko ne jotenkin mahdollista sieltä saada takaisin, jos palvelun salasana on mennyt vainajan mukana hautaan?

Vaikka aiheesta jonkin verran keskustellaankin keskustelupalstoilla, harvalla palvelulla on vielä minkäänlaista kirjoitettua käytäntöä, miten kuolleiden tilejä kohdellaan, kuten Beyer & Griffin asian kiteyttää:

“Many online account providers have vague policies regarding the fate of online accounts after the user’s death, or no policies at all.” (Beyer & Griffin 2011, p.4)

1.1. Kuka omistaa käyttäjän palveluun tallentaman materiaalin?

Ensimmäinen aiheeseen liittyvä kysymys on luonnollisesti se, omistaako palveluntarjoaja sille talletetun materiaalin. Tämä kysymys oli aika puhtaasti hypoteettinen, sillä on vaikea kuvitella palvelua, joka pysyisi hengissä näin raakojen käyttöehtojen kanssa. Facebook on yrittänyt jatkuvasti kiristää ehtojansa, mutta sekä käyttäjät että joissain tapauksissa myös valtioiden virastot ovat siitä Facebookia näpäytelleet, kuten tapahtui mm. Kanadassa:

"The report, outlined by Canadian Privacy Commissioner Jennifer Stoddart at a press conference in Ottawa, criticizes the fact that Facebook retains user information after users have closed their accounts." (Mashable, www-sivut 2009)

Suomalaiset palvelut ovat tästä kysymyksestä varsin yksimielisiä ja kuluttajan kannalla: käyttäjä omistaa itse kaiken materiaalin, jonka hän palveluun lähettää. Palveluntarjoaja yleensä pyytää itselleen oikeuden käyttää materiaalia ainakin markkinoinnissaan, mutta tätä voidaan pitää varsin hyväksyttävänä käytäntönä, sillä miten muutoin palvelu itseään markkinoisi? (Toki tämä riippuu paljon myös palvelun luonteesta.)

Tärkeintä tässä asiassa on tietenkin se, että kun tekijänoikeudet säilyvät käyttäjällä, joka materiaalin on palveluun lähettänyt, niin mahdollisen kuolemantapauksen kohdatessa oikeus siirtyy kuolinpesälle. Jos palveluntarjoaja omistaisi oikeudet materiaaleihin, olisi tämäkin opinnäytetyö tarpeeton.

1.2. Palveluntarjoajien käytäntöjä

"As people spend more time at keyboards, there's less being stored away in dusty attics for family and friends to hang on to. Letters have become e-mails. Diaries have morphed into blogs. Photo albums have turned virtual. The pieces of our lives that we put online can feel as eternal as the Internet itself, but what happens to our virtual identity after we die?" (Faure 2009)

Tulevien sukupolvien elämä tallentuu enemmän verkkoon, samoin kuin meidän elämämme on tallentunut valokuva-albumeihin ja pöytälaatikkokirjoituksiin sekä päiväkirjaan. On hyvä miettiä etukäteen, miten nämä tunnesisällöltään arvokkaat palaset elämästä saadaan talteen, kun niiden tallentaja kuolee kuten Gibson ja Odom kertovat:

"For example, it is not uncommon for the grieving to keep emails, text messages, and voice messages of loved ones who have died. These keepsakes have similar value and status to other technologically produced objects such as photographs and home-video footage. The value of these technologically based keepsakes has been particularly evident post-September 11 and the internet has been one of the main archival sources of documenting our new digital age of memory and memorialisation"(Gibson 2007, p.416)

”Then issues come at a time when we are moving beyond the point at which digital content is constrained to a particular generation, raising further issues about how the digital residue of a person’s life could become the property of someone else and be representative of a person after they have passed on.

Despite these shifts, little is being done to consider the means by which our digital remains will persist after we are gone.” (Odom et al. 2010, p.31)

Ja jos kaikkea ei haluttaisikaan säästää voi niitä silti olla tarpeen poistaa verkosta. Mutta miten se onnistuu? Tässä kohdassa selvitän eri palveluntarjoajien käytäntöjä, miten he ovat ottaneet huomioon käyttäjiensä kuoleman.

1.2.1. Kuvienjako- ja talletuspalvelut

Valokuvia ottavat perinteiselle filmille enää vain konservatiivisimmat alan harrastajat. Lähes kaikilla on nykyään digitaalikamera tai jopa useampi, etenkin jos lasketaan mukaan matkapuhelinten kameralat. Valokuvat tallennetaan oman kovalevyn lisäksi erilaisiin verkkopalveluihin kuten Flickr, Photobucket, Google Picasa Web Folders, tai kotimaiseen Kuvat.fi -palveluun. Myös yhteisö sivuille, kuten Facebook, MySpace ja Irc-galleria voi kuvia tallentaa, vaikka ne ovat kuviin liittyviltä ominaisuuksiltaan heikompia kuin pelkästään kuvienjakamiseen tarkoitettut sivut. Yhtä kaikki kuvat ovat olemassa vain digitaalisessa muodossa Internetissä, joista niitä voi olla vaikea saada takaisin (tai poistaa verkosta), jos tunnukset ovat hävinneet tai niiden omistaja on vienyt ne mukanaan haudataan.

Kun ihmisiltä on kysytty, mitä he ensimmäisenä pelastaisivat palavasta talosta, ovat luonnollisesti ensimmäiset valinnat lapset, puoliso ja lemmikit. Hyvin nopeasti näiden itsestäänselvyyksien jälkeen tulevat valokuvat riippumatta siitä, olisiko palavassa talossa ollut huomattavasti arvokkaampaa ja yhtä helposti mukaan napattavaa tavaraa kuten vaikkapa koruja. Ilta-Sanomien julkaisemassa tutkimusraportissa kerrotaan:

”Jos oma koti yhtäkkiä roihahtaisi liekkeihin, 44 prosenttia vastaajista rynnistäisi haalimaan valokuvat mukaansa ennen syöksymistä ulos.” (Rautiainen 2011)

Valokuvat kuvastavat meidän identiteettiämme ja ovat omistajalleen rakkaita muistoja menneisyydestä; samoin niiden merkitys vain kasvaa, kun niiden omistaja siirtyy ajasta iäisyyteen. Siksi niiden katoaminen voi olla raskas menetys muutenkin suuressa surussa läheisen omaisen kuoltua. Suomessa voidaan tällä hetkellä sanoa olevan vain yksi isompi kuvienjakopalvelu eli Kuvat.fi. Heitä en ikävä kyllä tavoittanut haastatteluun.

Isoista ulkomaisista palveluista Yahoo!':n omistama **Flickr** ei päästä omaisia käyttäjätileille eikä myöskään luovuta materiaalia edes pyynnöstä eli toimii samoilla ehdoilla kuin Yahoo! Mail (Kts. kohta 1.2.4)

Photobucket:n käyttöehdoissa ei ole mainintaa siitä, miten kuolleiden käyttäjien tilejä kohdellaan. Mutta ehdot selvästi kieltävät tunnuksen luovuttamisen kolmannelle osapuolelle:

*”8. **Content/Activity Prohibited.** You must use the Photobucket Services in a manner consistent with any and all applicable laws and regulations. The following are examples of the kind of Content that is illegal or prohibited to post on or through the Photobucket Services. Photobucket reserves the right to investigate and take appropriate legal action against anyone who, in Photobucket's sole discretion, violates this provision, including without limitation, removing the offending Content from the Photobucket Services and terminating the Membership of such violators. Prohibited Content includes, but is not limited to, Content that, in the sole discretion of Photobucket: [...] 8.27 using the account, username, or password of another Member at any time or disclosing your password to any third party or permitting any third party to access your account;” (Photobucket, www.sivut, 2011)*

Googlen omistama **Picasa Web Folders** käyttää samoja ehtoja kuin muissakin Googlen palveluissa, joten kuvat on mahdollista palauttaa omaisille palvelusta. Asiasta tarkemmin Googlen sähköpostipalvelu Gmailin kohdalla. (Kts. kohta 1.2.4)

1.2.2. Veikkaus ja pokerisivustot

Suomalaisen **Veikkaus Oy**:n sivuilla voi hankkia itselleen pelitilin, jolle voidaan tallettaa rahaa omalta pankkitililtä ja jonne Veikkaus maksaa mahdolliset pienemmät voitot, jos voitokas peli on pelattu verkkopalvelussa. Nämä pelitilit voivat sisältää jopa tuhansia euroja, joista omaiset eivät välttämättä tiedä mitään. Mitä näille varoille tapahtuu? Selvittääkseni asiaa soitin Veikkauksen asiakaspalveluun. Kysyin mm. seuraavaa:

- Kuinka paljon varoja voi Veikkauksen pelitilillä säilyttää?
- Mitä pelitilillä oleville varoille tapahtuu käyttäjän kuollessa?
- Entä jos omaiset eivät tiedä, että vainajalla on ollut Veikkauksella pelitili?
- Mitä siinä tapauksessa varoille tapahtuu?

Veikkauksen asiakaspalvelu kertoi, että näitä asioita kysytään säännöllisin väliajoin, niinpä heiltä löytyi valmiit vastaukset kysymyksiin. Pelitilin maksimsaldo voi olla 5000 €. Tämä tarkoittaa sitä, että jos esim. pelaajalla olisi 4700 € pelitilillään ja hän voittaisi verkkopalvelussa pelatulla pelillään vaikkapa 500 €, niin tässä tapauksessa pelitilin saldo ylittyisi ja voitto siirrettäisiin suoraan pelaajan ilmoittamalle pankkitilille.

Kuolemantapaukset eivät olleet Veikkaukselle tuntemattomia, ja sillä on olemassa prosessi näitä tapauksia varten. Kun omaiset ilmoittavat käyttäjän kuolleeksi, Veikkaus tarkistaa asian väestörekisteritietokannasta ja sen jälkeen palauttaa pelitilin varat vainajan ilmoittamalle pankkitilille.

Ja jos omaiset eivät tiedä, että vainajalla on ollut pelitili, Veikkaus on hoitanut tämänkin säännöllisellä, kolmen kuukauden välein suoritetulla väestörekisteritietokannan ajamisella, jossa verrataan Veikkauksen omaa käyttäjätietorekisteriä ja väestörekisteritietokantaa keskenään. Kuolemantapauksen osuttua kohdalle palautetaan vainajan rahat automaattisesti hänen ilmoittamalleen pankkitilille.

Raha-automaattiyhdistys eli RAY on myös avannut verkkopalvelun omille peleilleen ja uutuutena nettipokerisivun, jossa pelaajat voivat pelata toisiaan vastaan oikealla rahalla. Myös RAY on ottanut huomioon käyttäjiensä mahdollisen kuoleman ja mainitsee asiasta käyttöehdoissaan näin:

”10.3 Sopimussuhteen päättäminen olosuhteiden muutoksen johdosta RAY:llä on oikeus sulkea pelitili, päättää sopimussuhde ja siirtää mahdolliset varat pelitililtä Pelipalveluun Asiakkaalle rekisteröidylle pankkitilille, mikäli: -- RAY saa tiedon asiakkaan kuolemasta...” (Raha-automaattiyhdistys, www-sivut 2011)

Koska uhkapelit ovat Suomessa lainvastaisia muilta kuin Veikkaus Oy:ltä, Raha-automaattiyhdistykseltä tai Fintotolta, kaikki muut **nettipokeripalvelut** paitsi RAY, joissa voi pelata oikealla rahalla, ovat ulkomaisia. Suurin osa nettipokerisivustoista on perustanut yhtiönsä esim. Maltalle tai vastaaviin maihin, joissa uhkapelit eivät ole samalla tavoin säänneltyjä kuin Suomessa ja EU:ssa. Suurimmat palveluntarjoajat kuitenkin tarjoavat sivustoaan myös suomeksi.

Nettipokerisivustoja on olemassa tuhansia, ja niiden kaikkien listaaminen ja toimintatapojen selvittäminen tässä tapauksessa olisi turhaa. Useimmat sivustot käyttävät hyvin identtisiä ehtoja pelitilille talletettujen varojen palauttamisesta: jos pelitiliä ei käytetä tietyinä palveluntarjoajan määrittämänä aikana, pelitilin varat palautetaan käyttäjälleen. Huomioitavaa on, että nettipokerisivustot saattavat pitää tiliä avoinna jopa kaksi vuotta ilman että käyttäjä kirjautuu sisään. Kaksi vuotta on pitkä aika, ja sen kuluessa vainajan kaikki pankkitilit on todennäköisesti jo lopetettu, asunto myyty ja yleensä kaikki asiat hoidettu. Näin ollen nettipokeriyhtiöiden voi olla todella hankalaa palauttaa rahoja

omistajalleen, eli tässä tapauksessa perikunnalle, koska vainajasta ei löydy enää osoitetta, pankkitiliä tai mitään muutakaan yhteystietoa.

Pokerstarsin asiakaspalvelu vastasi kyselyyni, mitä pelitilillä oleville varoille tapahtuu käyttäjän kuoltua seuraavasti: Aivan ensiksi pelitili ”jäädytetään”, tämän jälkeen omaisten on lähetettävä Pokerstarsille kuolintodistus sekä kopiot henkilötodistuksesta sekä pesänselvittäjän valtuutus tai valtakirja. Kun virallisuudet on hoidettu, Pokerstars palauttaa käyttäjän omaisuuden oletusarvoisesti sekkinä käyttäjän nimellä hänen antamaansa osoitteeseen. Myös muista menetelmistä voidaan neuvotella, jos sekkien lunastamisessa on ongelmia. (Kts. liite 9.)

Paypal on eräänlainen nettipankkitili, jonne käyttäjä voi tallettaa rahaa, ja voi sitä sieltä taas edelleen siirtää erilaisiin palveluihin kuten uhkapelisivuille tai joidenkin verkkopalveluiden käyttämisiin. Paypal on hyvin suosittu tapa siirtää rahaa helppoutensa ja turvallisuutensa vuoksi. Paypal-palvelun käyttöehdoissa ei suoraan puhuta kuolemasta, mutta kerrotaan, että jos käyttäjä ei kirjaudu tililleen kolmen vuoden sisällä, Paypal *yrittää* palauttaa palveluun talletetun varat käyttäjän antamien tietojen perusteella, ja jos nämä tiedot eivät riitä, varat talletetaan, kuten tilin käyttöehdoissa (alla) kerrotaan.

” 7.3 Unclaimed Balances on Dormant Accounts. Subject to the remainder of this section, E-money held in your Account is not subject to any time limitation as to its validity. If you do not access your Account for a period of three years it will be closed. After closure, we will use the information you have provided us to try to send you any funds in redemption of the E-money in your Account. If that information is not correct and we are unable to complete the payment to you, we will then deposit your E-money with the Luxembourg Caisse de Consignation according to Luxembourg law. The contact details for the Luxembourg Caisse de Consignation are: Tresorerie de l’Etat, 3, rue du St-Esprit, L-1475, Luxembourg, Tel: (+352) 2478-2478, Fax: (+352) 46 72 62.” (Paypal.com -palvelun www-sivut 2011)

Toisaalta verkosta löysin ohjeet, miten kuolemasta voi ilmoittaa Paypal-palvelulle ja miten varojen palautusprosessia voidaan näin nopeuttaa. Ohjeet ovat hyvin samankaltaiset kuin muidenkin ulkomaisten isojen palveluntarjoajien ehdoissa. Asiaa ajavan henkilön täytyy todistaa käyttäjän kuolleen sekä olevansa oikeutettu vainajan varoihin ja vielä todistaa oma henkilöllisyytensä, jotta palautusprosessin saa alulle. (Paypal 2010)

1.2.3. Yhteisöpalvelut

Facebook avasi palveluunsa ns. ”virtuaalisen hautausmaan” sen jälkeen, kun yksi Facebookin työntekijöistä menehtyi. ”Virtuaalinen hautausmaa” tarkoittaa, että kuolleeksi ilmoitetun käyttäjän profiili muutetaan muistoprofiiliksi, josta on poistettu lähes kaikki muu sisältö paitsi nk. seinä. Profiili ei näy enää hakutuloksissa ja sitä pääsevät katsomaan vain vainajan ystävät, jotka olivat hänen elossaan ollessaan hänen Facebook-kavereitaan. Ystävät voivat halutessaan käydä kirjoittamassa vainajan seinälle muistokirjoituksia toisten ystävien nähtäviksi. Myös suomalaisella Irc-Gallerialla on vastaava tapa omaisten niin halutessa, kuten liitteestä 7. (Irc-Galleria Anu Löfgrenin haastattelu) käy ilmi.

Kuolleiden käyttäjien tilit ovat jatkuvasti kasvava ongelma sosiaalisissa nettiyhteisöissä, kuten Brubaker & Vertesi toteavat julkaisussaan ”Death and the Social Network”:

“The mass adoption of SNS has also resulted in an increasing number of profiles representing individuals who are no longer alive. However, the death of a user does not result in the elimination of his or her account nor the profile’s place inside a network of digital peers [...] Given that SNS make possible a technological ‘identity persistence’ [3], we are presented with new questions when designing for death.” (Brubaker & Vertesi 2010, p.1)

Twitter lupaa poistaa menehtyneen käyttäjän tunnuksen tai vaihtoehtoisesti auttaa perheenjäseniä ottamaan varmuuskopion menehtyneen käyttäjän statuspäivityksistä ennen tilin poistamista. Twitter kertoo asian onnistuvan joko sähköpostitse tai perinteisellä kirjeellä. Ilmoittajan pitää ilmoittaa omat yhteystietonsa, suhteensa menehtyneeseen sekä lähettää todiste kuolemasta (esim. lehtileike).

Sekä Facebook että Twitter haluavat myös todistuksen ilmoittajan perhesuhteesta vainajaan: ainoastaan lähiomainen voi aloittaa prosessin.

1.2.4. Sähköpostipalvelut

Sähköpostipalvelut ovat yksi hankalimmista käsiteltävistä, sillä niistä ei ole olemassa selkeää omaa lainsäädäntöä. Viestintävirasto pyysi 17.9.2009 liikenne- ja viestintäministeriöltä lausuntoa (Lindén & Helopuro 2009) siitä, tarvitsisiko lainsäätäjän säätää laki, miten kuolleiden henkilöiden sähköposteihin pitää suhtautua: ovatko ne kirjesalaisuuden piirissä ja siten niiden luovuttaminen voitaisiin evätä omaisilta, vai ovatko ne yhtä lailla kuolinpesän omaisuutta kuin normaali postikin. Liikenne- ja viestintäministeriö päätti, että sähköpostien nauttima kirjesalaisuus päättyy henkilön kuollessa ja

siten omaisilla on oikeus päästä käsiksi vainajan sähköpostikeskusteluihin. Lindén & Helopuro viittaavat lausunnossaan Suomen Jäämistöoikeus 1 -teokseen:

”Perustuslain 10 §:n mukaan kirjeen, puhelun ja muun luottamuksellisen viestin suoja on loukkaamaton. Perusoikeuksia käsittelevässä tutkimuksessa on puollettu kantaa, jonka mukaan perustuslain suoja alkaa henkilön syntyessä ja päättyy tämän kuolemaansa. Kirjesalaisuus toisin sanoen päättyy erityissuojaa nauttivana oikeutena perittävän kuolemaan. Perittävän kuolinpesään kuuluvia kirjeitä ja mahdollisia puhelinkeskusteluista laadittuja tallenteita pidetään luonteeltaan perusoikeussuojaa nauttimattomina irtaimina esineinä. Niiden käyttämisestä päättävät kuolinpesän osakkaat.” (Aarnio & Kangas 1999, p.128)

Liikenne- ja viestintäministeriön mukaan tällä hetkellä ei ole tarvetta uudistaa lakia, vaan sähköpostit kuuluvat omaisille, jos ne ovat saatavilla. Mutta se, mihin lainsäädäntö tai yllä oleva lausunto ei puutu, on kysymys onko palveluntarjoajien pakko luovuttaa vainajan posteja omaisille näiden niin pyytäessä. Tämä tekee asiasta hankalan, ja siksi palveluntarjoajille on tähän täysin vastakkaisia ratkaisuja, joista seuraavaksi esittelen muutamia.

Googlen omistama **Gmail** haluaa omaiselta nimen, osoitteen, henkilötodistuksen, vainajan sähköpostiosoitteen, ja kopion vainajan lähettämästä sähköpostiosoitteesta, joilla todistetaan omaisen oikeus päästä katsomaan vainajan sähköposteja. Lainaus Gmailin käyttöehdoista:

“Gmail's policy requires the executor to provide their name, address, photo ID, the email address of the deceased, as well as an email from the deceased from their Gmail account to the executor granting them permission after death to access the account.” (Gmail-palvelun www-sivut 2011)

Yahoo! ei myönnä kenellekään pääsyä vainajan tilille, kuten käyttöehdot selvästi ilmaisevat:

“ No Right of Survivorship and Non-Transferability. You agree that your Yahoo! account is non-transferable and any rights to your Yahoo! ID or contents within your account terminate upon your death. Upon receipt of a copy of a death certificate, your account may be terminated and all contents therein permanently deleted.” (Yahoo-palvelun www-sivut 2011)

Toisaalta Yahoo! on joutunut avaamaan postinsa omaisille, oikeuden sitä vaatiessa:

On Wednesday, an Oakland County probate court in Michigan ordered Yahoo to give the contents of the e-mail account to the father of Justin Ellsworth, 20, who was killed in November by a roadside bomb in Fallujah. (Cnet ww-sivut 2005)

Yahoo! Tosin ilmoitti heti oikeuden päätöksen jälkeen, ettei se aio muuttaa käytäntöään, eli ainoa keino saada tietoja ulos Yagoon palveluista on oikeuden päätös. Toinen iso yhdysvaltalainen sähköpostiyritys otti toisen linjan: **AOL** päästää omaiset katsomaan sähköpostin, jos omainen todistaa sukulaisuussuhteensa kuolleen sekä osoittaa henkilön todella kuolleen. Samoin menettelevät lähes kaikki muutkin isot sähköpostipalvelut, kuten **Hotmail**. Microsoftin omistama pitkäikäinen Hotmail luovuttaa kaikki sähköpostit omaisille cd-levyllä sen jälkeen, kun tarvittavat paperit ja todistukset ovat luovutettu Microsoftille. Lainausta Hotmailin käyttöehdoista:

“Löydät alta listan dokumentteja, jotka tarvitsemme ennen kuin voimme välittää sinulle tietoja edesmenneen käyttäjän tilistä. Näiden dokumenttien avulla varmistamme, että pyynnössäsi on kyse oikeasta tilistä. Kun olet antanut nämä tiedot ja olemme varmistaneet ne, lähetämme sinulle kopiot tilin sähköpostiviesteistä sekä yhteystiedoista, jotta voit ottaa yhteyttä henkilöihin joiden kanssa käyttäjä kommunikoi. Voidaksesi tarkastella näitä tietoja tulee käytössäsi olla Internet Explorer 5.5, tai uudempi.” (Hotmail-palvelun www-sivut 2011)

1.3. ”Digitaalitestamenttipalvelut”

Service Name	Digital Estate Planning	Posthumous Emails	Online Memorials
1000Memories			✓
AssetLock	✓	✓	
Bocelebrated			✓
Chronicle of Life			✓
DataInherit	✓		
Dead Man's Switch		✓	
Death Switch		✓	
Entrusted	✓		
Estate++	✓		
EstateLogic	✓	✓	
Eternity Message		✓	
GoneTooSoon			✓
GreatGoodbye		✓	
If i die.org		✓	
Legacy Locker	✓	✓	
Legacy.com			✓
Life Book			✓
LifeEnsured	✓	✓	
LifeNaut			✓
Lifestrand			✓
Memorial Gardens			✓
Memorial Matters			✓
MentoMori	✓	✓	
My Last Email		✓	
My Web Will	✓		
My Wonderful Life	✓	✓	✓
MyInternetData	✓		
Online Legacy / Permasite			✓
PartingWishes	✓	✓	✓
Remembered.com			✓
RememberWell			✓
SympathyTree			✓
The Voice Library			✓
Virtual Eternity			✓
VitalLock		✓	
Xsen.de	✓	✓	

Kuvio 1: The Digital Beyond –www-sivujen taulukko kuolemanjälkeisen tahdon toteuttamispalveluista.

Uutena trendinä on verkkoon ilmestynyt ”digitaalitestamenttipalveluita”, joiden tarkoituksena on toteuttaa vainajan viimeinen tahto toisten verkkopalveluiden osalta. The Digital Beyond -sivusto on jaotellut digitaalitestamenttipalveluntarjoajat kolmeen luokkaan (Kuvio 1): digitaalisen jäämistön jakamiseen tarkoitettuihin sivustoihin, kuolemanjälkeisen yhteydenpitoon tarkoitettuihin sivustoihin ja online-muistosivupalveluihin.

Moni näistä tyytyy vain lähettämään valituille ystäville tai perheenjäsenille viimeisen sähköpostin, joka voi sisältää lohdutuksen sanojen lisäksi myös esimerkiksi salasanatiedoston, jonne on lisätty kaikki vainajan käyttämät muut verkkopalvelut. Näin omaiset pääsevät käsiksi toisiin vainajan käyttämiin sivustoihin ja voivat ne vainajan tahdon mukaisesti poistaa tai säilyttää.

Monien verkkopalveluiden käyttäjäehdoissa lukee, ettei käyttäjätunnusta saa luovuttaa kolmannelle osapuolelle, mutta silti näyttää siltä, että osa isoista verkkosivustoista on hyväksynyt ainakin My WebWill –sivuston toiminnan.

Mielenkiintoisinta tässä asiassa on kuitenkin se, kuinka vähän näistä tiedetään: digitaalitestamenttipalveluiden ei voida sanoa ottaneen vielä tuulta alleen, mutta on helppo kuvitella, että tällaisille olisi tilausta enemmän tulevaisuudessa.

Esittelen kolme digitaalitestamenttipalveluntarjoajaa, jotka jokainen tarjoaa erilaista lähestymistapaa

kipeään aiheeseen.

My WebWill tarjoaa kolmesta esitellystä digitaalitestamenttipalvelusta laajimman tarjonnan, ja se on myös saanut tukijoikseen osan tämän hetken suosituista verkkopalveluista mukaan lukien Face-

book, Twitter, Flickr, LinkedIn ja MySpace. Jokaisen verkkopalvelun kohdalla voi erikseen päättää, mitä käyttäjätilille tapahtuu: se voidaan joko poistaa, deaktivoida, lähettää salasana omaiselle tai kirjoittaa viimeinen viesti palveluun. Myös tietoturvayhtiö Symantec on antanut luvan käyttää lii-
kemerkkiänsä sivuilla.

My WebWill -sivustolta löytyy sekä ilmainen että maksullinen versio. Ilmaisessa versiossa palveluun merkatut tilit voidaan ainoastaan deaktivoida, kun taas maksullisessa versiossa (9.95 \$ / vuosi tai 99.95 \$ / elinikä) voi itse valita, mitä käyttäjätileilleen haluaa tapahtuvan seuraavista vaihtoehtoista:

- käyttäjätilin poistaminen kokonaan
- käyttäjätilin deaktivoiminen
- tietojen muuttaminen eli viimeisen viestin lähettäminen esim. Facebookin seinälle tai viimeisen viestin lähettäminen läheisille
- tilitietojen ja salasanojen lähettäminen valituille läheisille.

Myös **Legacy Locker** tarjoaa sekä ilmaisen että maksullisen palvelun. Maksullinen palvelu maksaa joko 29,99 \$ / vuosi tai 299,99 \$ / elinikä, mutta tarjoaa suppeamman valikoiman ominaisuuksia kuin edellä mainittu. Legacy Lockeriin voi tallentaa muun muassa kaikkien käyttämiensä sivustojen salasانات, tärkeät asiakirjat, kirjeet ja valokuvat. Tiedot salataan, ja Legacy Lockerin ”avaamisen” ehdoksi asetetaan kaksi luotettua ystävää tai perheenjäsentä, jotka vahvistavat kuolemantapauksen esimerkiksi kuolintodistuksella. Kun kuolema on vahvistettu niin Legacy Locker lähettää etukäteen määritellyille edunsaajille kirjeen, joka sisältää vainajan salasanan sivustolle, josta edunsaajat pääsevät näin käsiksi kaikkeen vainajan tallentamaan materiaaliin.

DeathSwitch on muutoin samanlainen digitaalitestamenttipalvelu kuin Legacy Locker, mutta sinne ei tarvitse esitellä kahta luotettua ystävää tai perheenjäsentä. Sen sijaan DeathSwitch lähettää säännöllisin väliajoin asiakkailleen varmistusviestejä, joihin heidän on vastattava itse asettamiensa aikarajojen sisällä. Jos viestiin sekä useampaan varmistusviestiin jättää vastaamatta, palvelu olettaa käyttäjän kuolleen ja aloittaa hänen määrittelemän prosessin, jossa DeathSwitch käyttäjätili avataan ennalta määritellyille ystäville, jotta he voivat tarkastella vainajan sinne tallettamia tiedostoja ja salasanoja.

Näiden kolmen lisäksi on siis vielä monia muita kuten yllä olevasta kuviosta huomaa, joiden ominaisuudet vaihtelevat jonkin verran. Digitaalitestamenttipalveluita löytyy niin ilmaisina kuin maksullisinkin ja voidaan helposti kuvitella, että tällaisten palveluiden määrä tulee kasvamaan lähivuosina.

2. Tutkimuskysymys

Mitä enemmän asiaa tutkin ja lähdemateriaalia aiheesta löysin, sitä monimutkaisemmaksi opinnäytetyöni alkoi muuttua. Jotta saisin kirjoitukseen järkeä ja että pysyisin aiheessa, asetin itselleni kaksi tutkimuskysymystä.

- Mitä verkkopalveluiden käyttäjät haluaisivat heidän tallentamalleen materiaalille tapahtuvan heidän kuolemansa jälkeen?

Lähtökohtana koko opinnäytetyölleni oli itsekseni miettimä kysymys: jos kuolisin, niin miten omaiseni saisivat kaikki tiedot itselleen tai ainakin poistettua verkosta? Vai saisivatko ollenkaan? Selvitelin asiaa aluksi ihan omaksi huvikseni lukemalla palveluiden käyttöehtoja ja kyselemällä ystäväiltäni, onko kenelläkään ollut tällaisia ongelmia. Kun sitten päätin tehdä aiheesta opinnäytetyöni, totesin tarvitsevani huomattavasti laajemman otannan kuin pelkkä oma ystäväpiiri, joten seuraava tehtävä oli selvittää eri keinot, miten saada tarpeeksi usealta käyttäjältä tarpeeksi paljon tietoa, jotta sitä voisi analyttisesti tutkia.

Hypoteesinä esitän, että suurin osa käyttäjistä haluaisi antaa omaisilleen käyttöoikeuden verkossa oleviin palveluihinsa, jotta he voisivat sieltä tarvittavat tiedot tallentaa ja/tai poistaa tiedot julkisesta levityksestä mahdollisen tallentamisen jälkeen. Tämä kuitenkin vaihtelee ikäryhmittäin: nuoremmat ikäpolvet, alle 45-vuotiaat, haluavat tietojen pysyvän verkossa ja jopa toivovat käyttäjätilien pysyvän avoinna. He näkevät omat profiilisivunsa eri palveluissa muistoina itsestään ja toivovat ystäviensä ”pysyvän yhteydessä” profiilisivun kautta kuoleman jälkeenkin. Vanhemmat sukupolvet sen sijaan (yli 45-vuotiaat) haluavat ensisijaisesti omat tietonsa poistettavan verkosta tai ainakin julkisesta levityksestä. He kuitenkin haluavat antaa omaisilleen mahdollisuuden käydä pelastamassa tärkeät tiedot ja valokuvat ennen tietojen tuhoamista.

Mikään ikäryhmistä ei kuitenkaan ole sen enempää ajatellut asiaa tai yleensäkään hoitanut asioitaan siten, että omaiset pääsisivät käsiksi heidän verkkopalveluihin tallettamiin tietoihinsa. Niin ikään he eivät tiedä, että on olemassa ”digitaalisia testamentteja” tai palveluita, joissa voi tällaisen epävirallisen testamentin luoda.

- Korreloivatko palveluntarjoajien käytännöt tällä hetkellä käyttäjien toiveisiin?

Ensimmäinen tutkimuskysymys johtaa heti toiseen kysymykseen, johon on miltei pakko vastata: kuinka hyvin palveluntarjoajat ovat tällä hetkellä tilanteen tasalla? Onko heillä minkäänlaisia käytäntöjä tai kirjattuja strategioita asiaan vai mietitäänkö asioita tapauskohtaisesti joka kerralla hie-
man eri tavoin?

Hypoteesina tähän tutkimuskysymykseen esitän, että suurimmalla osalla palveluntarjoajista ei ole olemassa mitään virallistettua käytäntöä, miten kuolleiden käyttäjien käyttäjätilejä tulisi kohdella. Mutta koska tilanne ei voi mitenkään olla palveluntarjoajille ennenkokematon, heillä täytyy olla asiasta ennakkotapauksia. Siksi väitän, että vaikka mitään kirjoitettua käytäntöä ei ole palveluihin tehty, jonkinlainen menettelytapa on olemassa, mutta sitä sovelletaan tapauskohtaisesti. Isot ulko-maiset palvelut ovat sen sijaan muodostaneet asiasta käytännön, joka kerrotaan myös palveluiden käyttöehdoissa.

3. Menetelmät

Pyöritellessäni tämän opinnäytetyön aihetta mielessäni intouduin aina välillä keskustelemaan asiasta ystävieni kanssa ja kyselemään heiltä mielipidettä, mitä he haluaisivat tiedoilleen tapahtuvan kuolemansa jälkeen. Vastaukset vaihtelivat niin paljon, että totesin tarvitsevani laajemman tutkimuksen aiheesta, jotta saisin isomman kuvan siitä, mitä kansa haluaa. Päädyin kvantitatiiviseen menetelmään, jossa pyrin saamaan kattavan joukon eri ikäryhmistä vastaamaan kysymyksiini. Halusin antaa myös mahdollisuuden kertoa vapaakentillä mielipiteitä, sillä aiheen ollessa näin haasteellinen eivät valmiiksi mietityt vaihtoehdot välttämättä aina riitä.

Aloin etsiä kyselylleni vastaajia Facebookista ja Twitteristä. Pyysin kaikkia ystäviäni vastaamaan kyselyyn ja mainostamaan kyselyä edelleen omille ystävilleen. Tarkoitukseni oli saada kokoon tarpeeksi suuri n, jotta voin karsia kyselyn vastaamaan Suomen väestöä ikäryhmittäin. Sain kyselyyn ensimmäisessä aallossa vastauksia n. 150 kpl, joka ei vielä riitä luotettavaan mittaustulokseen. Panin kyselyn uudestaan jakoon Facebookiin ja Twitteriin sekä työpaikkani Twitter-tilille ja vielä pyysin erikseen lukijoita ”retweettaamaan” ja jakamaan kyselyä omille ystävilleen. Tämä auttoi, ja ”toisessa aallossa” sain kokoon jo 500 vastausta, mitä pidetään yleisesti jo luotettavana otoksena. Erityisen mukavaa oli huomata tuntemattomien ihmisten levittäneen kyselyä edelleen eteenpäin.

Jossain vaiheessa huomasin, että en tule saamaan vastaajia tarpeeksi kaikista ikäryhmistä, etenkin vanhemmista ikäluokista. Olin yhteydessä muutamaaan verkkosivustoon, joiden toivoin julkaisevan kyselyni palvelussaan ja onnistuinkin kyselyn saamaan MTV Oy:n Studio55-sivuille. (Liite 12.) He haastattelivat allekirjoittanutta ja tekivät aiheesta artikkelin sekä samalla buffasivat kyselyä lukijoilleen.

Sen sijaan toiseen tutkimuskysymykseeni - mikä on tämän hetken tilanne palveluntarjoajien kannalta katsottuna - tartuin ihan toisenlaisella tutkimusmetodilla, nimittäin haastattelemalla suomalaisia palveluntarjoajia. Arvelin vastausten vaihtelevan niin paljon, ettei metodi olisi edes tullut kysymykseen, joten siksi kvalitatiivinen metodi toimi tässä tapauksessa paremmin. Haastatteluista enemmän kappaleessa 4.2.

Lähdin tutkimaan palveluiden käyttäjäehtoja ja etsimään yhteisiä käytäntöjä tai yleensäkin mainintaa kuolemasta ja mahdollisesti myös tietoa, miten palveluntarjoaja on ajatellut asian ratkaista, jos on ollenkaan. Kävin läpi suurimpia ulkomaisia palveluita, kuten Facebook, Twitter, Flickr jne. Tämän lisäksi luin myös suurimpien suomalaisten palveluntarjoajien käyttöehdot sekä haastattelin heidän yhteyshenkilöitään. Kaikkiaan haastattelin seuraavia kotimaisia palveluita: Veikkaus, Luuku, Katsomo, Irc-Galleria, Habbo Hotel, sekä Vuodatus. Palveluiden lisäksi haastattelin Juha Ilolaa

Borenus & Kemppinen -lakitoimistosta sekä tietosuojavaltuutettua. Lähetin haastattelukysymykset myös muutamalle ulkomaiselle nettipokerisivustolle. Suurin osa haastatteluista toteutettiin sähköpostitse joko palveluntarjoajien toiveen tai yhteisen ajan puutteen vuoksi

4. Tulokset

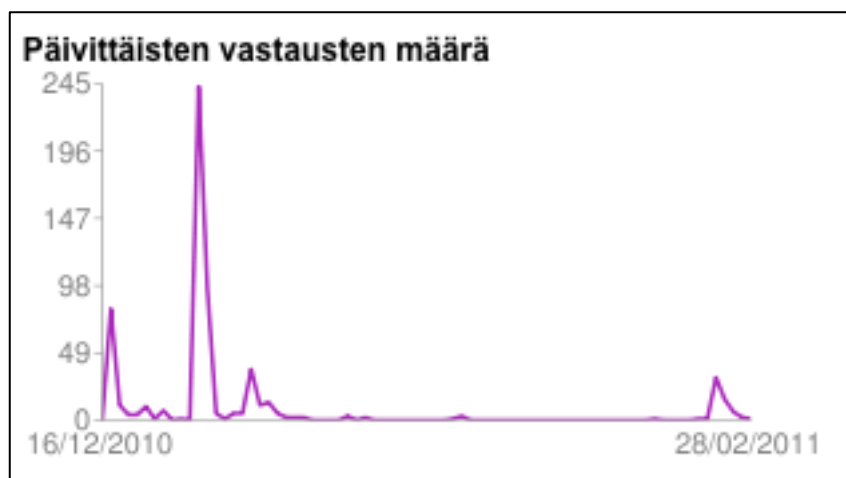
Tässä osassa kerron, millaisia tuloksia käyttäjäkyselystä tuli sekä millaisia keskusteluja kävin palveluntarjoajien kanssa. Johtopäätökset tuloksista ovat kohdassa 5.

4.1. Käyttäjäkyselyn tulokset

Tein kyselyn ensimmäisen version joskus loka-marraskuussa 2010. Lopullisen muotonsa se sai joulukuun puolen välin paikkeilla 2010, kun julkaisin kyselyn ensimmäisen kerran muillekin kuin ystäväilleni. Myöhemmin, kun mietimme kyselyä ja yleensä opinnäytetyöni aihetta yhdessä muiden opinnäytetyötä tekevien kanssa, se muotoutui uuteen uskoon; siksi osa kyselystäkin muuttui, jos ei ihan tarpeettomaksi, niin vähemmän hyödylliseksi.

Vastauksia tuli määräaikaan mennessä 614 kappaletta. Määräaika tosin ei ollut ennalta määrätty, vaan kysely suljettiin, kun totesin ajan olevan kypsä. Vastauksia kyselyyn ei tullut tasaisesti tippuen, vaan enemmänkin muutaman päivän aikana sen mukaan, miten olin kyselyä levittänyt kuten

Kuvio 2 näyttää.



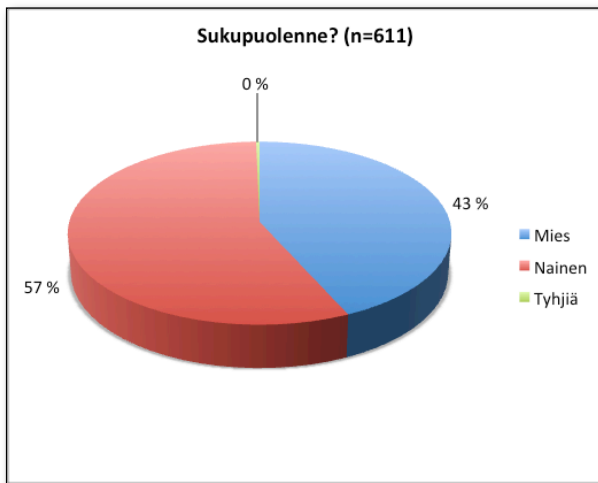
Kuvio 2: Päivittäisten vastausten määrä.

Ongelmana tässä vaiheessa ei enää ollut vastaajien määrä vaan se, että vastaajista 79 % oli ikäryhmästä 24–45, mikä on tietenkin luonnollista, kun miettii mitä kautta kyselyä aloin levittää: suurin osa Facebookin ja Twitterin käyttäjistä on nuorehkoja, alle 45-

vuotiaita. Jouduin vielä kerran

miettimään, mitä kautta voisin saada lisää etenkin vanhempia vastaamaan kyselyyn. Olin yhteydessä MTV Oy:n omistamaan Studio55-verkkopalveluun, joka lupasi tehdä aiheestani jutun omaan verkkopalveluunsa buffaten samalla kyselyäni omille asiakkailleen. Sen kautta sain vielä noin 50 vastausta eli yllä olevan kuvion viimeinen ”piikki”.

Kyselyn vastaajissa olivat myös nuorten lisäksi naiset hivenen yliedustettuina (Kuvio 3), joskin tämä on hyvin tavallista kaikissa kyselyissä: naiset vastailevat herkemmin erilaisiin kyselyihin, minkä totesin aikaisemmin työn puolesta tekemissani tutkimuksissa. Asian vahvasti myös MTV oy:n tutkimusosaston Juha Ihalainen, kun asiaa häneltä kysyin



Kuvio 3: Vastanneiden sukupuolijakauma

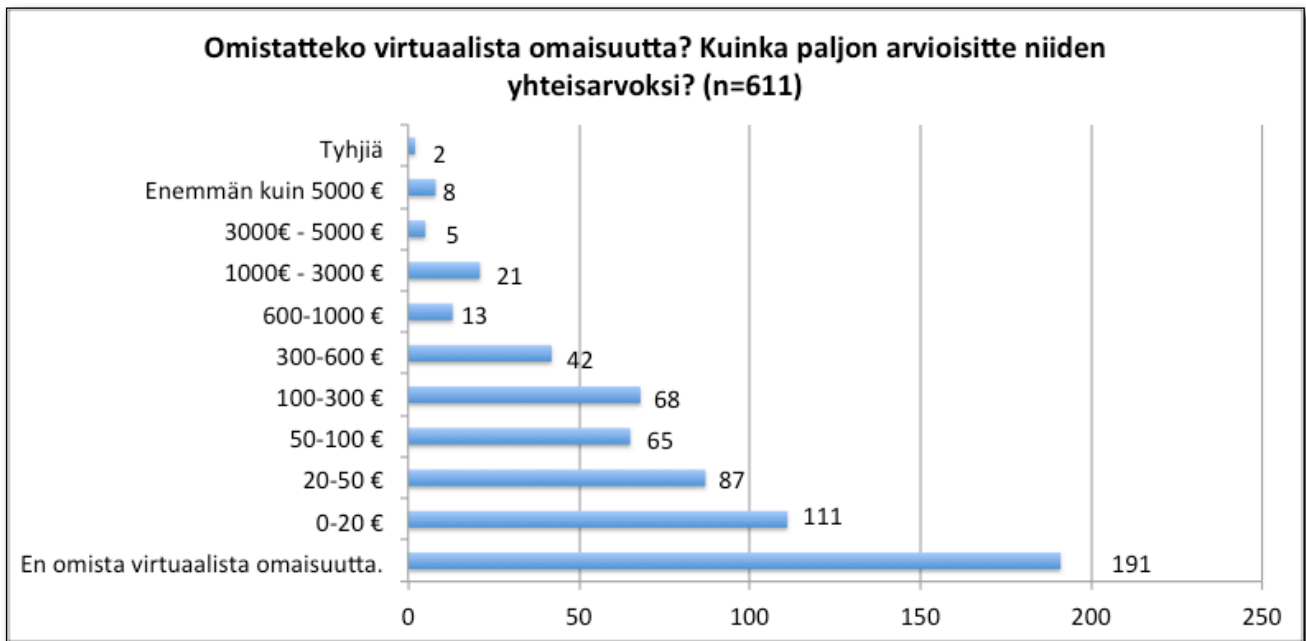
Aivan kyselyn alussa selitin, mitä on virtuaalinen omaisuus:

”Virtuaalisella omaisuudella tarkoitetaan tässä tutkimuksessa kaikkea ostettua musiikkia, sähköisiä kirjoja tai digilehtiä, pelejä ja ohjelmia ym, jotka ovat olemassa ainoastaan digitaalisessa olomuodossa verkkopalveluissa, tietokoneen kovalevyllä, ipodissa tai vastaavassa musiikkisoittimessa ja yleensä massamuistissa. (Poislukien cd-, dvd-, bluray-levyt ja vastaavat.)

Huom. Tekijänoikeuksien alainen materiaali on tässä kyselyssä eroteltu ja siihen liittyvät kysymykset ovat seuraavalla sivulla.”(Opinnäytetyökysely, www-sivut 2011)

Tämä oli itse asiassa jäännös alkuperäisestä aiheestani, jossa tarkoitukseni oli tutkia enemmän myös virtuaalisen omaisuuden jakamista omaisten kesken. Silloin myös erottelin virtuaalisen omaisuuden (eli materiaalin, jolla on rahallinen arvo) ja tekijänoikeuksien alaisen materiaalin toisistaan, koska tarkoituksena oli tutkia molempia erikseen. Aiheeni rajautui koskemaan myöhemmin pelkästään verkkopalveluissa salasanan takana olevaa materiaalia; toisaalta se on yhtä lailla tässä tarkoitettua virtuaalista omaisuutta, joten täysin tarpeeton kysymys ei kuitenkaan ollut. Tätä tukevat myös Beyer & Griffin julkaisussaan Estate Planning for Digital Assets ja heidän lainaamansa Nathan Lustig Digital Estate Planning: What are Digital Assets:

“Digital assets include “any online account that you own or any file that you store on your computer or that you store in the cloud.” Nathan Lustig, Digital Estate Planning: What are Digital Assets?, ENTRUSTET HIWI BLOG, Apr. 19, 2010.[...]Examples of the types of files many clients store on their computers include personal and business letters and other documents, photographs, videos, artwork, and music. While many of these assets do not have monetary value, many of them may have sentimental value to family members. Thus, every category of digital assets needs to be considered when drafting an estate plan.”(Beyer & Griffin 2011, p.2; Lustig 2010)

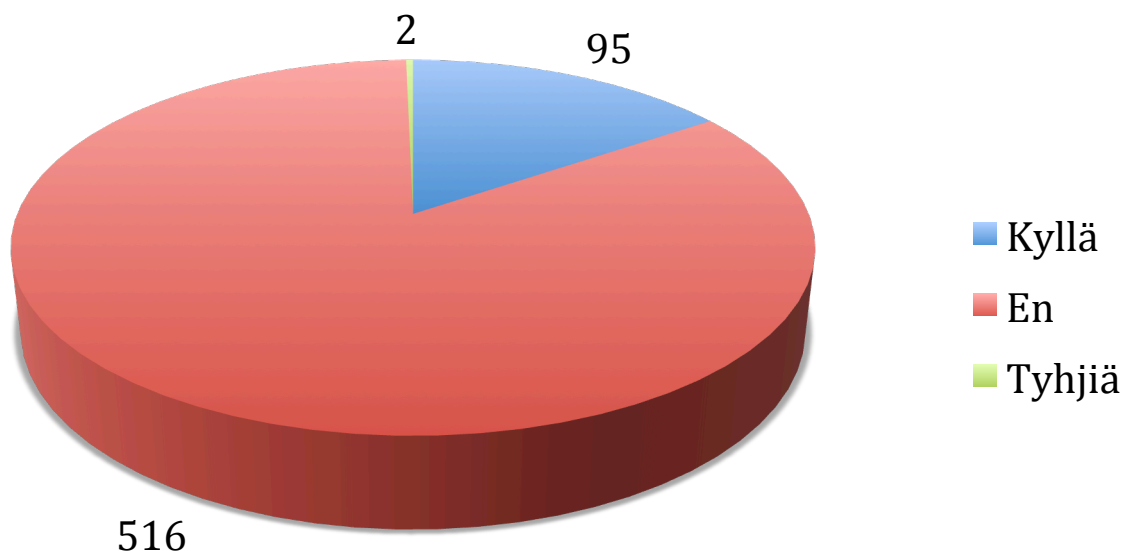


Kuvio 4: Omistatteko virtuaalista omaisuutta?

Ensimmäinen kysymykseni oli ”Omistatteko virtuaalista omaisuutta? Kuinka paljon arvioisitte niiden yhteisarvoksi?” Kuten Kuvio 4 kertoo, suurin osa vastaajista ei myönnä omistavansa virtuaalista omaisuutta lainkaan. Anonyymi kyselyyn vastaaja kertoo:

”Virtuaalisen omaisuuden arvon määrittäminen oli vaikeaa. Hankintahinta osuu kategoriaan 50-100e, mutta varsinainen arvo on hyvin subjektiivista. Esimerkiksi väitän, että World of Warcraft pelitilini arvo itselleni (vastaavan tilin luominen tällä hetkellä maksaisi 55e) on noussut siihen käytetyn ajan myötä. Mutta toisaalta käyttöehdot kieltävät tilin luovuttamisen eteenpäin, joten periaatteessa pelitilin arvo on mitätön. Käytännössä voisin luultavasti myydä tilin ja pelihahmoni ”omaisuuden” yli 55euron hinnalla vaikkapa huuto.netissä. Myös digitaalinen musiikkini on käyttörajoitettua (toimii vain juuri yhdessä tietyssä kännykässä ja yhdessä tietokoneessa). Musiikki ei ole minulle itselleni maksanut mitään, biisit ovat minulla käytettävissäni kunnes kännykkäni hajoaa (nokia comes with music palvelu). Ostettuna musiikkina hinta olisi varmasti jotain kolminumeroista, käytännössä kuitenkin arvoa syövät rajoitukset tekevät arvioinnin hankalaksi. Siksi virtuaaliomaisuuteni on arvioitu aika alhaiseksi ensimmäisessä kysymyksessä.”

Oletteko koskaan ajatellut, mitä tapahtuu virtuaaliselle omaisuudellenne kuolemanne jälkeen? (n=611)



Kuvio 5: Oletteko koskaan ajatellut, mitä tapahtuu virtuaaliselle omaisuudellenne kuolemanne jälkeen?

Hypoteesissani epäilin, että vain hyvin pieni osa vastaajista olisi ajatellut omaa kuolemaansa ja mitä heidän materiaalilleen tapahtuu kuoleman jälkeen. Vastaajista 84 % ilmoitti, ettei ole antanut ajatustakaan sille, mitä heidän virtuaaliselle omaisuudelleen tapahtuu kuoleman jälkeen, kuten Kuvio 5 voidaan todeta (16 % oli ajatellut, ja 0,3 % ei vastannut kysymykseen.)

Eräs anonymi kyselyyn vastaaja kertoi näin:

”Käsittääkseni tähän ei ole olemassa vielä tahoja, jotka näitä asioita valvoisi. Kaveriporukalla olemme sopineet, että jos joku kuolla kupsahtaisi - pelimaailmassa olevat tavarat jaettaisiin sen mukaan, kuka eniten tarvitsee (tiedämme toistemme tunnukset, virtuaalista arvotavaraa satojen eurojen edestä). Mitäpä joku tyttöystävä virtuaalisella kirveellä tekisi, tai peräkylän etäinen mummo. Musiikkikappaleet ym. siirtyvätkin sitten tietokoneen tai puhelimen mukana uudelle omistajalle.”

Koska ajattelin, että tulokset voivat vaihdella radikaalisti eri ikäryhmissä, päätin tutkia vielä vastaukset jaettuna kahteen ikäryhmään: ”nuorempiin” eli 15–44-vuotiaisiin ja ”vanhempiin” eli yli 45-vuotiaisiin. (Taulukko 1.) Oletuksena pidin, että nuoremmat ikäluokat ovat ajatelleet vähemmän kuolemaa ja siten myös vähemmän miettineet, mitä heidän materiaalilleen tapahtuu. Nuoremmista 85 % sanoi ”en”, kun taas vanhemmista 77 %. Anonymi vastaaja kertoo:

”Yleisesti kuoleman kaukaisuus taitaa olla niin suuri, että terveet työkäiset eivät puhu lähipiirille mistään toivomistaan järjestelyistä mahdollisen kuolemansa jälkeen.”

Koska pelkkiin prosentteihin tuijottaminen ei anna vielä luotettavaa kuvaa erosta, tein vastauksista Fisherin testin, joka kertoi, että tilastollisesti ero ei ole merkittävä.

” Analyze a 2x2 contingency table

	<i>En</i>	<i>Kyllä</i>	<i>Total</i>
<i>15–44-vuotiaat</i>	<i>469</i>	<i>81</i>	<i>550</i>
<i>yli 45-vuotiaat</i>	<i>47</i>	<i>14</i>	<i>61</i>
<i>Total</i>	<i>516</i>	<i>95</i>	<i>611</i>

Fisher's exact test

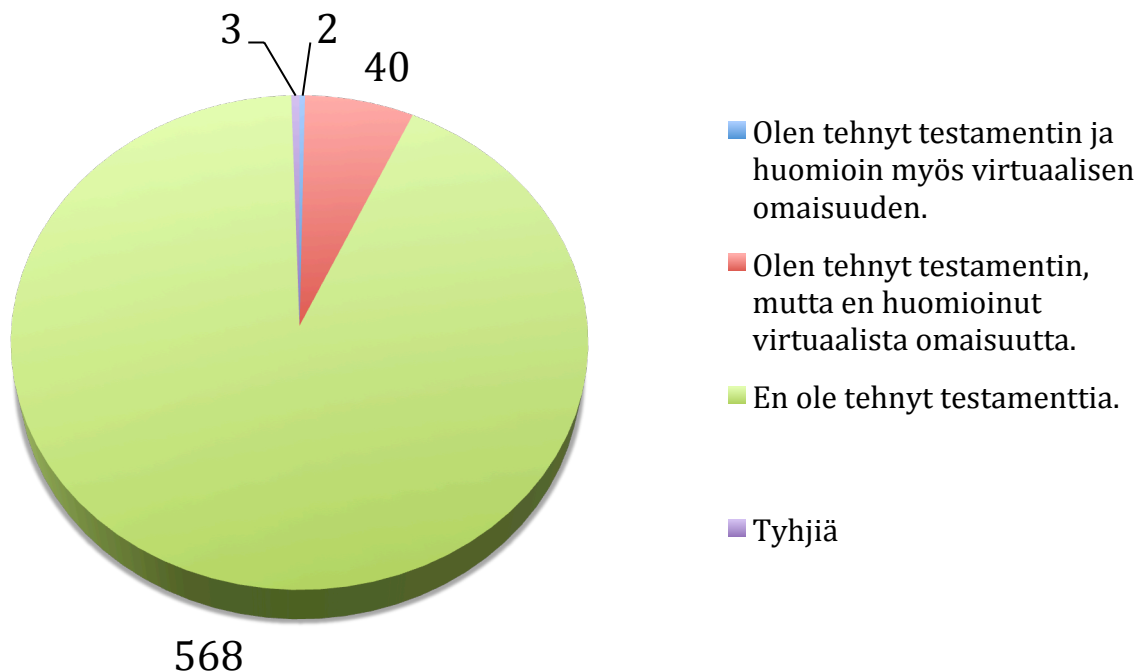
The two-tailed P value equals 0.0960

The association between rows (groups) and columns (outcomes) is considered to be not quite statistically significant.”

	vastaajia	En	Kyllä
kaikki	611	516 (84,45 %)	95 (15,55 %)
15–44-vuotiaat	550	469 (85,27 %)	81 (14,73)
45-vuotiaat tai vanhemmat	61	47 (77,05 %)	14 (22,95 %)

Taulukko 1: Oletteko ajatellut, mitä tapahtuu materiaalille kuolemanne jälkeen, ikäryhmittäin.

Jos olette tehnyt testamentin, otitteko huomioon virtuaalisen omaisuuden? (n=610)



Kuvio 6: Jos olette tehnyt testamentin, otitteko huomioon virtuaalisen omaisuuden?

Ylivoimainen enemmistö vastaajista ei ole tehnyt testamenttia (Kuvio 6); ainoastaan 7 % vastaajista on tehnyt testamentin ja heistäkin ainoastaan 0,3 % oli ottanut virtuaalisen omaisuuden huomioon.

Tein myös tämän kysymyksen vastaajista vertailun ikäryhmittäin (Taulukko 2.): 95 % 15–44-vuotiaista ei ole tehnyt testamenttia lainkaan (5 % oli tehnyt, mutta nämä eivät huomioineet virtuaalista omaisuutta), kun taas yli 45-vuotiaista testamentin oli jättänyt tekemättä 78 % (22 % oli tehnyt, mutta he eivät huomioineet virtuaalista omaisuutta).

	15–44-vuotias	Yli 45-vuotias	Kaikki
En ole tehnyt testamenttia	522	46	568
Olen tehnyt testamentin ja huomion myös virtuaalisen omaisuuden.		2	2
Olen tehnyt testamentin, mutta en huomionut virtuaalista omaisuutta.	27	13	40

Taulukko 2: Jos olette tehneet testamentin, huomioitteko virtuaalisen omaisuuden?

Taulukko 2 kertoo myös, onko testamentin teko yleisempää vanhemmalla iällä kuin nuoremmalla ja mikä on tietenkin oletettavaa. Jo silmämääräisesti voidaan sanoa, että todellakin näin on. Fisherin testi vielä varmisti asian, sillä ero on tilastollisesti erittäin merkittävä:

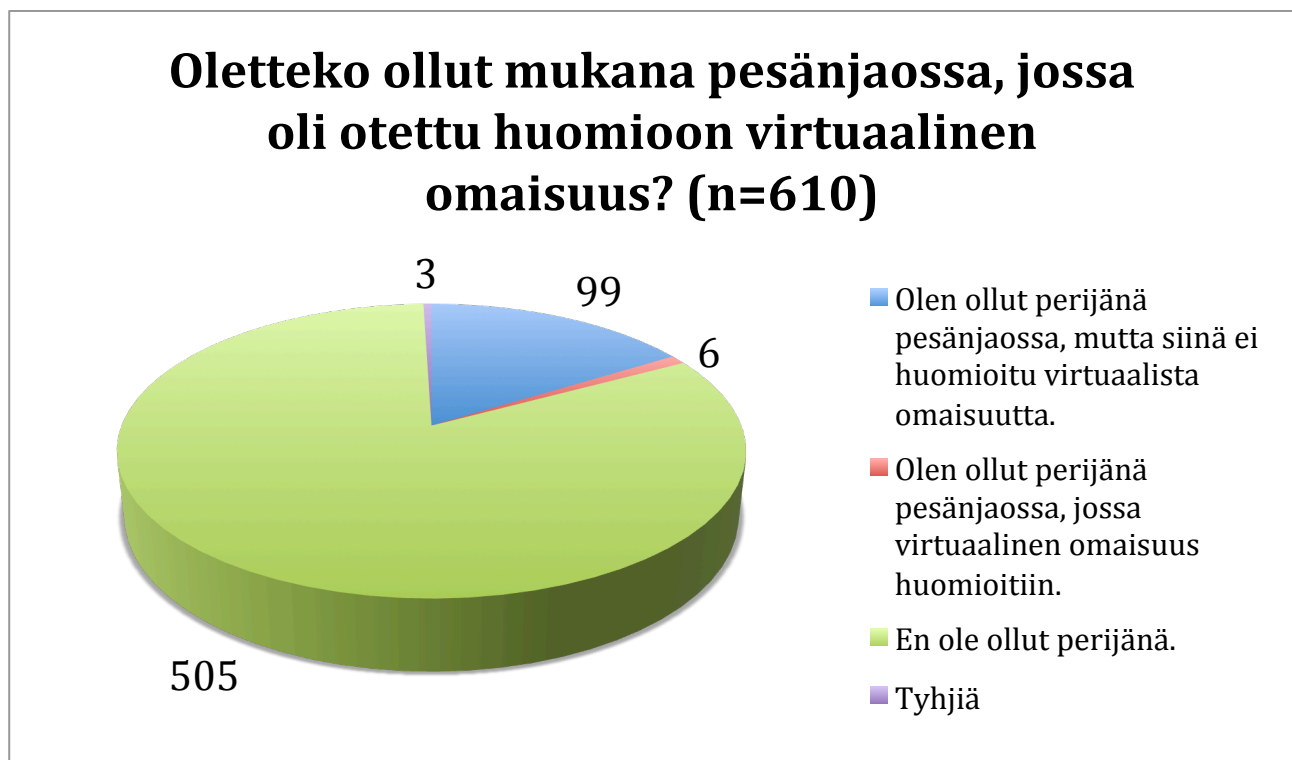
” Analyze a 2x2 contingency table

	<i>Ei</i>	<i>Kyllä</i>	<i>Total</i>
<i>15–44-vuotiaat</i>	522	27	549
<i>yli 45-vuotiaat</i>	46	15	61
<i>Total</i>	568	42	610

Fisher's exact test

The two-tailed P value is less than 0.0001

The association between rows (groups) and columns (outcomes) is considered to be extremely statistically significant.”



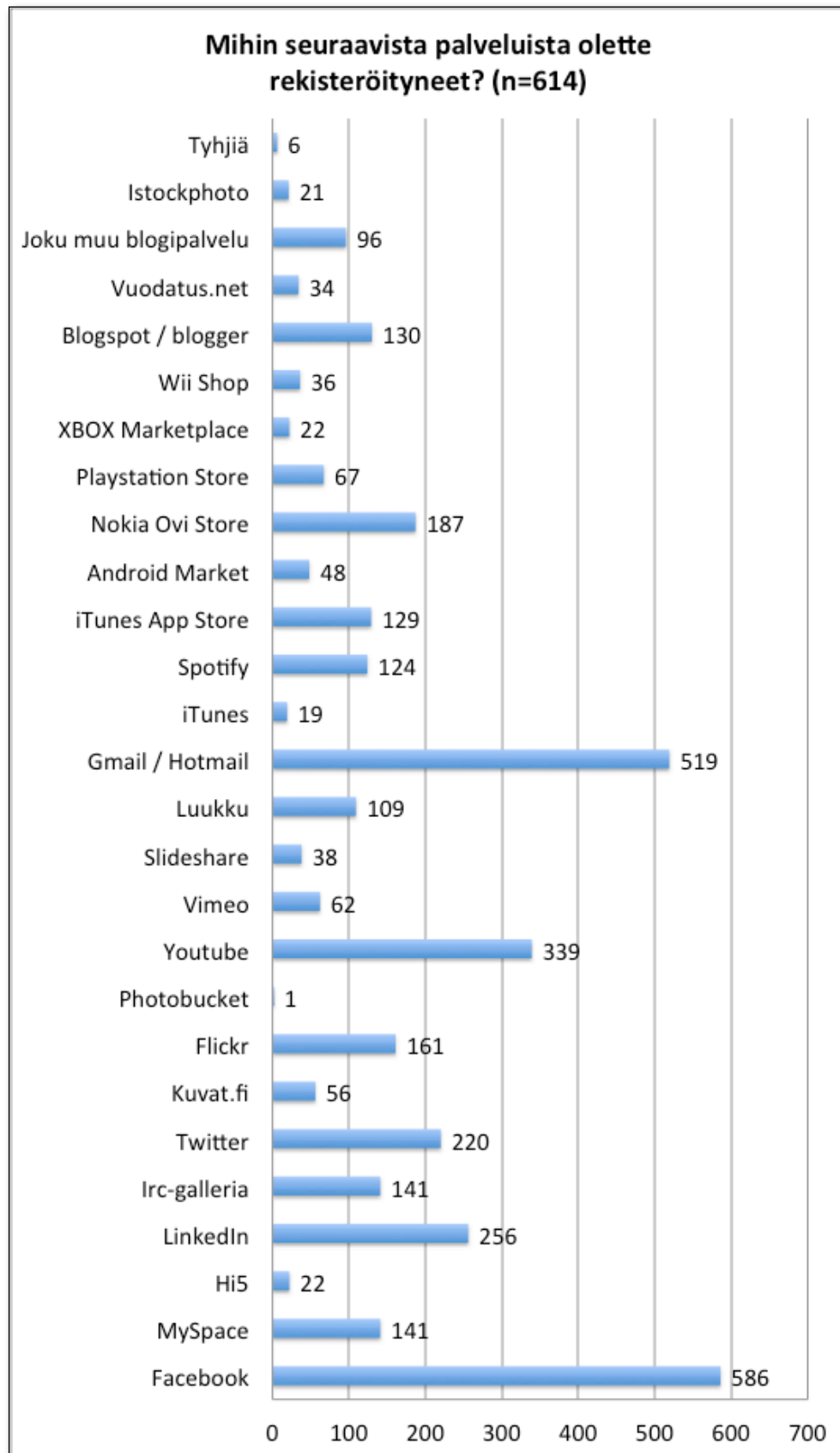
Kuvio 7: Oletteko ollut mukana pesänjaossa, jossa oli otettu huomioon virtuaalinen omaisuus?

Kyselyssä kysyin myös sitä, onko kukaan vastaajista ollut mukana pesänjaossa, jossa on otettu huomioon virtuaalinen omaisuus. (Kuvio 7.) 84 % vastaajista ilmoitti ettei ole ollut mukana pesän-

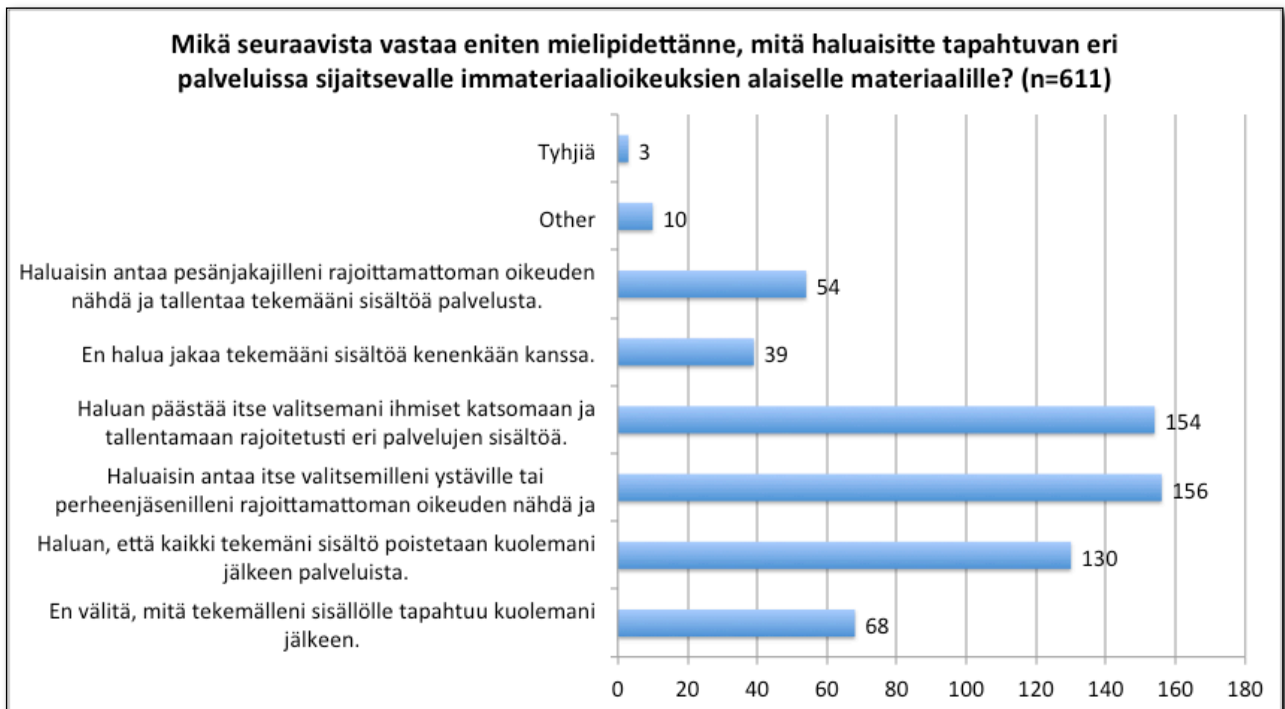
jaossa laisinkaan, 16 % on ollut mukana pesänjaossa, jossa virtuaalista omaisuutta ei huomioitu ja vain yhdessä prosentissa tapauksista virtuaalinen omaisuus oli jollain tavalla huomioitu.

Kuvio 8:sta käy ilmi, että vastaajilla on runsaasti käyttäjätilejä erilaisissa palveluissa, sähköposti- ja yhteisöpalvelut (Hotmail, Gmail, Facebook, Twitter, Irc-galleria) suurimpina. Paljon löytyy käyttäjätilejä myös valokuvienjako- (Flickr, Photobucket, kuvat.fi) ja bloggauspalveluissa (vuodatus) sekä eri mobiililaitteiden ohjelmistokaupoissa (Android Market, Ovi Store, iTunes App Store).

20 % vastaajista oli hankkinut itselleen kuukausimaksullisen Spotifyn.



Kuvio 8: Mihin seuraavista palveluista olette rekisteröitynyt?



Kuvio 9: Mikä vastaa eniten mielipidettänne, mitä haluaisitte tapahtuvan eri palveluissa sijaitsevalle immateriaalioikeuksien alaiselle materiaalille?

Aloitin opinnäytetyöni tutkimisen miettien kysymystä, kuten Kuvio 9 esitetään ja näin ollen sitä voidaan pitää kyselyn ja opinnäytetyön tärkeimpänä kohtana ja siten se on myös opinnäytetyöni tutkimuskysymys, kuten kerroin kohdassa 2. Halusin selvittää, mitä käyttäjät haluaisivat, mitä heidän tallentamilleen tiedoille (tekstit, valokuvat, statuspäivitykset, sähköpostit jne.) tapahtuu heidän kuolemansa jälkeen. Haluavatko he, että ne poistettaisiin kokonaan tai että ne luovutettaisiin kaikkineen pesänjakajille, vai olisiko oikea vastaus jotain tältä väliltä?

Hypoteesina esitin, että suurin osa käyttäjistä haluaisi jakaa palveluihin tallennetun sisällön itse valitsemilleen omaisille ja ystäville rajoitetusti. Toisin sanoen käyttäjä voisi eläessään jotenkin säännellä, mitkä tiedot palveluissa olisivat julkisia ja mitkä pidettäisiin salaisena, vaikka muuten omaiset pääsisivätkin tietoja tutkimaan.

Jopa 70 % vastaajista haluaisi jakaa materiaaliaan omaisille tai ystäville joko rajoitetusti tai ilman rajoituksia kuolemansa jälkeen. Laskin tähän mukaan myös ”En välitä, mitä tekemälleni sisällölle tapahtuu kuolemani jälkeen” –vastauksen, koska se itsessään mahdollistaa jakamisen omaisille, vaikka sitä ei suoraan sanotakaan. Ja vaikka sitä ei laskettaisikaan mukaan, niin silti yli puolet vastaajista haluaisi materiaaliaan jakaa. Vain 28 % halusi, että tiedot joko poistetaan tai niitä ei haluta jakaa omaisille tai pesänjakajille.

Lukumäärä / Aikaleima	Sara						Kaikki yhteensä
Riviotsikot	15 - 24	25 - 34	35 - 44	45 - 54	55 - 64	Yli 65 vuotias	
En halua jakaa tekemääni sisältöä kenenkään kanssa.	2	25	8	1	3		39
En välitä, mitä tekemälleni sisällölle tapahtuu kuolemani jälkeen.	8	33	20	1	5	1	68
Haluaisin antaa itse valitsemilleni ystäville tai perheenjäsenilleni rajoittamattoman oikeuden nähdä ja tallentaa tekemääni sisältöä.	21	81	36	6	7	5	156
Haluaisin antaa pesänjakajilleni rajoittamattoman oikeuden nähdä ja tallentaa tekemääni sisältöä palvelusta.	5	32	11	1	3	2	54
Haluan päästää itse valitsemani ihmiset katsomaan ja tallentamaan rajoitetusti eri palvelujen sisältöä.	13	93	36	6	6		154
Haluan, että kaikki tekemäni sisältö poistetaan kuolemani jälkeen palveluista.	15	77	24	8	5	1	130
Kaikki yhteensä	64	341	135	23	29	9	601

Taulukko 3: Ikäryhmittäin, mitä käyttäjät haluaisivat tallettamalleen materiaalille tapahtuvan kuoleman jälkeen.

Ikäryhmittäin katsottuna vastaukset jakautuivat kuten Taulukko 3 näyttää. Taulukosta voidaan myös laskea miten ikä vaikutti mielipiteeseen niputettaessa kaikki vastaajat ”nuorempiin” (15-44) ja ”vanhempiin” (yli 44), kuten esitän Taulukko 4. Vastaukset yllättivät hieman minutkin: olin etukäteen miettinyt, että vastaukset eroaisivat toisistaan enemmän sen suhteen, haluavatko käyttäjät yleensäkin jakaa tietoja kenellekään.

Tässä kohdin pitää kuitenkin ottaa huomioon myös vanhempien vastaajien määrä, joka jäi tämän kysymyksen kohdalla vain 61:een, jota ei voine pitää vielä luotettavana otoksena.

Toteutin vastauksista Fisherin testin summaamalla yhteen kahdesta ikäryhmästä ne vastaajat, jotka jollain tavoin olivat valmiita jakamaan tietojansa ja ne, jotka eivät halunneet jakaa tai halusivat, että tiedot poistetaan. Jätin testin ulkopuolelle vastaajat, joille ei ollut merkitystä, mitä heidän tiedoilleen tapahtuu. Testin tarkoituksena on siis selvittää, onko ikäryhmien vastauksilla tilastollisesti eroa. Vastaus tähän on, että ei – kahden valitun ikäryhmän välillä ei voida sanoa olevan tilastollisesti eroa eli ikäryhmät ovat vastanneet kysymykseen samalla tavoin, kuten testin tulokset kertovat:

”Analyze a 2x2 contingency table

	Ei	Kyllä	Total
15–44-vuotiaat	151	328	479
yli 45-vuotiaat	18	36	54
Total	169	364	533

Fisher's exact test

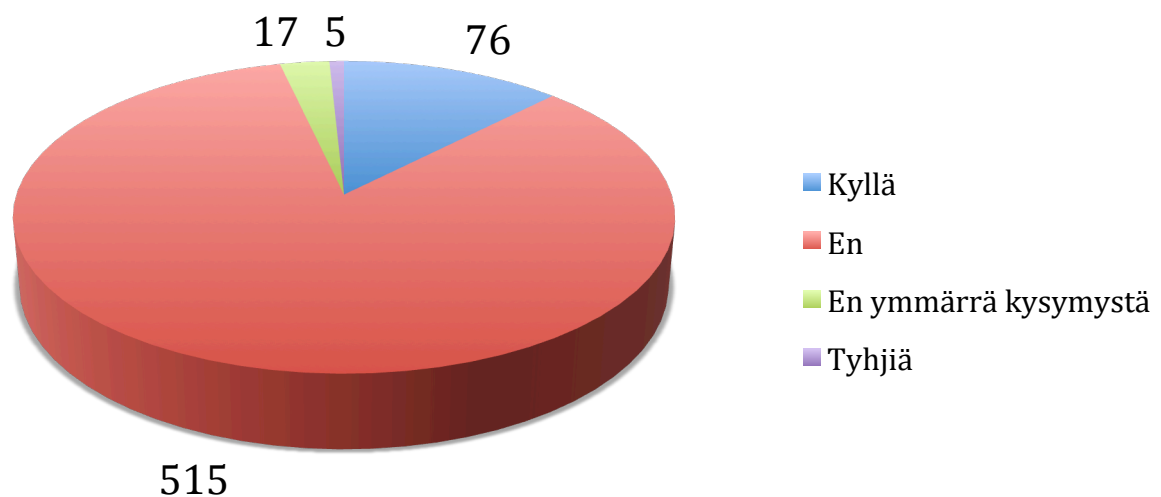
The two-tailed P value equals 0.7604

The association between rows (groups) and columns (outcomes) is considered to be not statistically significant.”

	15-44	yli 45		15-44	yli 45
En halua jakaa tekemääni sisältöä kenenkään kanssa.	35	4		6,48 %	6,56 %
En välitä, mitä tekemälleni sisällölle tapahtuu kuolemani jälkeen.	61	7		11,30 %	11,48 %
Haluaisin antaa itse valitsemilleni ystäville tai perheenjäsenilleni rajoittamattoman oikeuden nähdä ja tallentaa tekemääni sisältöä.	138	18		25,56 %	29,51 %
Haluaisin antaa pesänjakajilleni rajoittamattoman oikeuden nähdä ja tallentaa tekemääni sisältöä palvelusta.	48	6		8,89 %	9,84 %
Haluan päästää itse valitsemani ihmiset katsomaan ja tallentamaan rajoitetusti eri palvelujen sisältöä.	142	12		26,30 %	19,67 %
Haluan, että kaikki tekemäni sisältö poistetaan kuolemani jälkeen palveluista.	116	14		21,48 %	22,95 %
	540	61		100,00 %	100,00 %

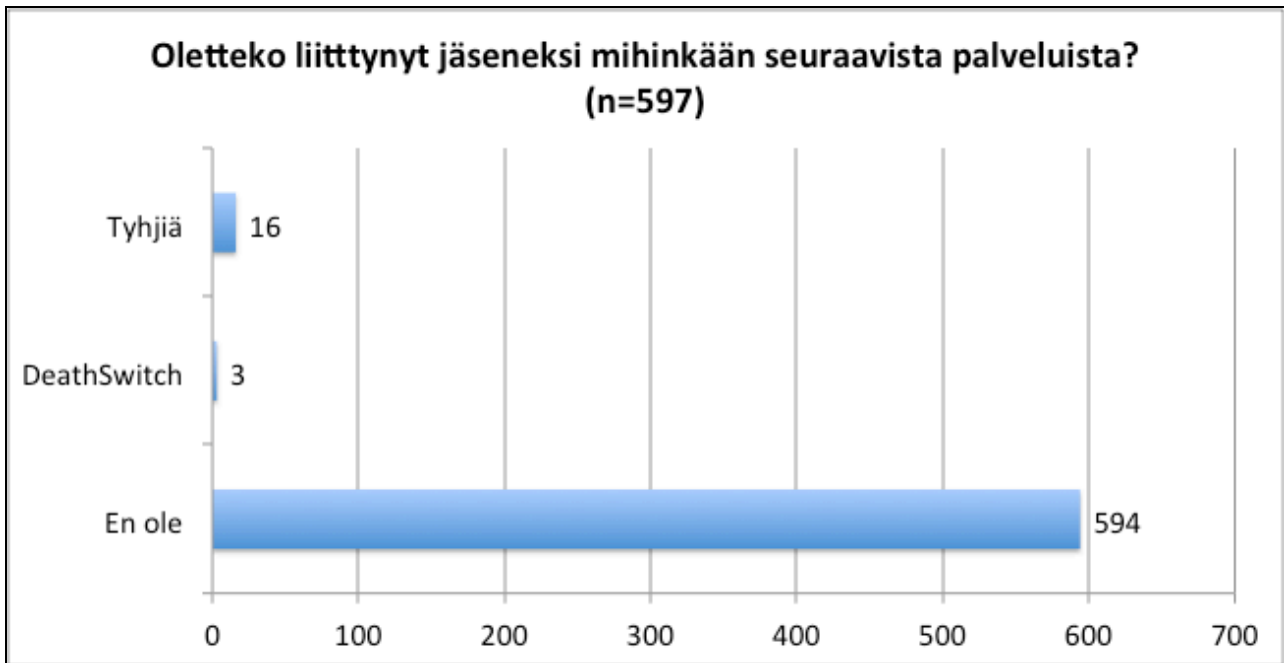
Taulukko 4: Miten vastaajien ikä vaikutti mielipiteeseen.

Oletteko kuullut palveluista, jotka ovat keskittyneitä kuolemanjälkeisen tahdon tai toiveen täyttämiseen digitaalisen sisällön osalta? (n=608)



Kuvio 10: Oletteko kuullut palveluista, jotka ovat keskittyneitä kuolemanjälkeisen tahdon tai toiveen täyttämiseen digitaalisen sisällön osalta?

Kysymys kuolemanjälkeisen tahdon täyttämispalveluista (Kuvio 10) oli mielenkiintoinen, koska itse en ollut tällaisista palveluista kuullut ennen kuin aloin aihetta tutkia. Arvelen kuitenkin olevani hyvin perillä siitä, mitä Internetin maailmassa tapahtuu; jos kohta en ihan pioneeri, niin ensimmäisten joukossa kuitenkin. 84 % vastaajista ei ollut kuullut tällaisista palveluista, kun taas 13 % vastaajista oli kuullut. 3 % vastaajista vastasi, ettei ollut ymmärtänyt kysymystä: kyselyä laatiessani olin jo arvellut, että näin voi käydä, ja siksi lisäsin sen yhdeksi vastausvaihtoehdoksi. Seuraava kysymykseni oli luonnollisesti se, onko kukaan vastaajista liittynyt mihinkään näistä palveluista (Kuvio 11).

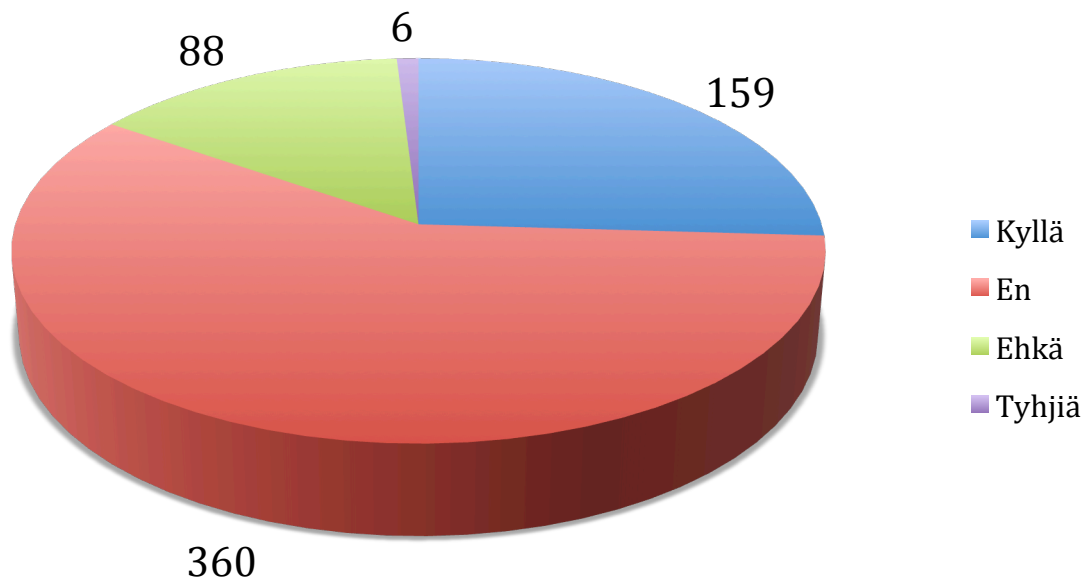


Kuvio 11: Oletteko liittynyt jäseneksi mihinkään seuraavista palveluista?

Kukaan ei ollut jäsenenä ruotsalaisessa My Webwill -palvelussa, jonka olin arvellut - Internetissä asiaa tutkittuani - tunnetuimmaksi Suomessa. 3 % jätti vastaamatta tähän kysymykseen ja ainoastaan 0,5 % kertoi olevansa jäsenenä Deathswitch-palvelussa. Muissa palveluissa ei ollut jäseniä vastaajien joukosta.

Kysely oli siinä mielessä huonosti laadittu, että kysyin jäsenyyksistä näihin digitaalitestamenttipalveluihin (Kuvio 11), vaikka edellisessä kysymyksessä (Kuvio 10) suurin osa sanoi, ettei ollut ikinä kuullutkaan tällaisista palveluista. Tosin otin tämän huomioon antamalla vaihtoehdon, jossa vastaaja ei ole liittynyt mihinkään edellä mainituista palveluista. Arvelin kyselyä tehdessäni, että pidän sen mahdollisimman yksinkertaisena ja siksi päädyin tällaiseen ratkaisuun.

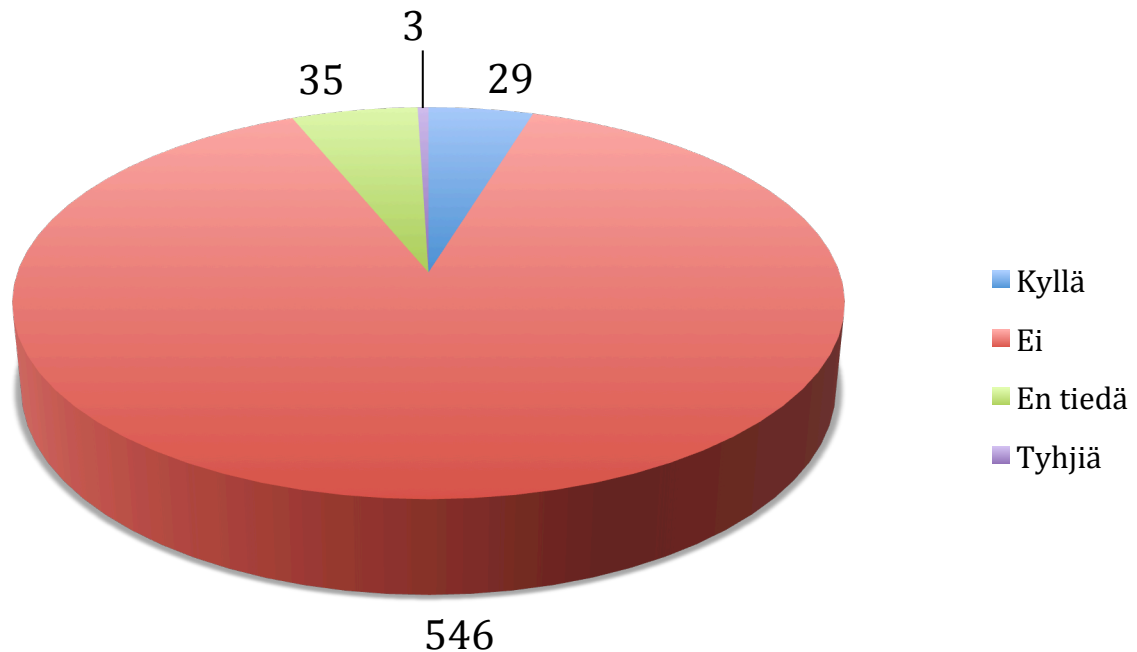
**Nyt kun tiedätte tällaisten palveluiden
olemassaolosta, aiotteko kokeilla?
(n=607)**



Kuvio 12: Nyt kun tiedätte tällaisten palveluiden olemassaolosta, aiotteko kokeilla?

Halusin myös tietää, miten tällainen palvelu kiinnostaa vastaajia. (Kuvio 12.) Onko palveluille kysyntää, vai onko asia edelleen sen verran uusi, että sitä vielä katsellaan? Nykyään kun uusia palveluita syntyy niin paljon ja kaikenlaista uutta tarjotaan joka suunnasta, ovat ihmiset alkaneet jo valikoida, mihin lähtevät mukaan. Monesti ”laiva kääntyy” vasta siinä vaiheessa, kun joku ystävä suosittelee uutta palvelua. 59 % vastaajista kertoi, ettei ole siltikään kiinnostunut kokeilemaan tällaisia palveluita, vaikka nyt niistä tietääkin. 26 % vastaajista sen sijaan kertoi mielenkiintonsa kasvaneen sen verran, että aikoo kokeilla. 15 % vastaajista vastasi ”ehkä”.

Onko teidän lähipiirissänne tapahtunut kuolemantapauksia, joissa on yritetty saada tunnuksia vainajan eri palveluissa sijaitseville tileille? (n=610)



Kuvio 13: Onko teidän lähipiirissänne tapahtunut kuolemantapauksia, joissa on yritetty saada tunnuksia vainajan eri palveluissa sijaitseville tileille

Viimeisenä kyselytutkimuksessa kysyin, onko kenellekään vastaajista tullut eteen tilannetta, jossa on yritetty saada vainajan käyttäjätileiltä tietoa ulos. (Kuvio 13.) Ainoastaan n. 5 % kertoi, että näin on käynyt, n. 6 % ei ollut asiasta varmoja ja n. 90 % kertoi, ettei heillä ole ollut tällaista tilannetta. Yhdellä anonymiminä kyselyyn vastanneella oli kokemuksia tilin poistamisesta Facebookista:

”facebook ei antanut tunnuksia, eikä suostunut poistamaan sivua. Sen sijaan se suostui poistamaan vainajan omat merkinnät, jotka kuitenkin seuraavan päivityksen yhteydessä ilmestyivät takaisin sivulle.”

4.2. Palveluntarjoajien haastatteluiden tulokset

Kysyin palveluntarjoajilta, tapahtuuko kuolemantapauksia tällä hetkellä. Kysymys oli valitettavan heikosti aseteltu, sillä totta kai niitä tapahtuu. Tarkoitin kysymyksellä enemmän sitä, onko kuolemantapauksista tullut tietoa nykyisille tekijöille. Ilmoitetaanko niistä palveluille? Jos kysymys oli-

kin heikosti aseteltu, niin vastaus oli hämmästyttävän samanlainen: jos kuolemantapauksista oli yleensäkin ilmoitettu, niin puhutaan maksimissaan muutamista tapauksista tai ei ollenkaan!

Vaikka arvasin, ettei kuolemantapauksia ole voinut olla paljoa jo pelkästään siksi, ettei käyttöehdoissa mainita asiasta, niin silti tulos oli hyvin ajatuksia herättävä. Täytyyhän kuolemantapauksia tapahtua, jopa päivittäin. Eikö näistä tule tietoa palveluntarjoajille tai eikö kukaan vain ymmärrä kertoa tai mahdollisesti pyydä päästä katsomaan vainajan tietoja palvelusta?

- Miten tieto kuolemantapauksesta saavuttaa palveluntarjoajan?

Yleensä ottaen tieto kuolemantapauksista tulee omaisilta, jotka ovat muistaneet syystä tai toisesta, että vainajalla on ollut käyttäjätili palvelussa. On kuitenkin tärkeätä muistaa että kaikkien palveluiden yhteenlaskettu ilmoitettujen kuolemantapausten määrä on siltikin vain muutamia kymmeniä, joten tästä ei voida tehdä varsinaisesti mitään päätelmiä.

- Ovatko omaiset yleensä pyytäneet päästä tutkimaan kuolleen käyttäjän tietoja?

Niistä harvoista kerroista, kun palveluntarjoajille on tullut kyselyitä, miten tällaisessa tilanteessa pitäisi toimia, niin pyyntöjä päästä tutkimaan vainajan tiliä on ollut vähän. Yleensä omaiset vain pyytävät sulkemaan vainajan tilin palvelusta, mihin palvelut myös yleensä suostuvat. Näin tehdään jopa ilman eri todistuksia, ainakin kotimaisissa palveluissa.

Voisi kuvitella, että omaiset pyytäisivät päästä katsomaan useammin esimerkiksi sähköpostitiliä, sillä sähköpostista voi helposti löytää tärkeää tietoa keskeneräisistä asioista, palveluiden salasanoja tai ainakin tietoa, missä muissa palveluissa vainajalla on ollut käyttäjätili. Näiden tietojen avulla omaisten olisi ainakin hieman helpompi saattaa vainajan keskeneräiset toimet loppuun ja sulkea tilejä sellaisista palveluista, missä niiden olemassaolosta voi olla jotain harmia, kuten yhteisöpalvelut. Tietenkin palveluntarjoajalla on valta päättää, antaako se edes omaisille pääsyä käyttäjätilille tai luovuttaako se sieltä tietoa pois. Esimerkiksi MTV Oy:n omistaman Luukun kanta on hyvin tiukka, eikä se päästä ketään muuta kuin tilin omistajaa katsomaan tilin tietoja. Luukun tuotepäällikkö Anika Brander kertoo:

”Omalle kohdalleni ei ole osunut tapausta, jossa omainen olisi tätä vaatinut, ja periaatteessa oikeutta ei myönnetä yksityisyydensuojaan vedoten. Joitain poikkeustapauksia on toki saattanut olla – etenkin jos tili on sisältänyt esim. tietoa joka on relevanttia viranomaisille tms.” (Liite 4.)

Joissain tapauksissa käyttäjän tunnistus on sen verran heikko, etteivät käyttäjää edes pystytä identifioimaan tietyksi olemassaolevaksi henkilöksi. Rekisteröintikaavakkeessa voi ainoa jotenkin identi-

fioiva kysymys olla sähköpostiosoite, joka tunnetusti voidaan luoda täysin anonyyminä vaikka Googlen sähköpostipalvelu Gmailissa. Tämä on tilanne mm. Suomen suurimmassa blogipalvelussa, Alma Median omistamassa Vuodatus.netissä:

”Tunnuksia todennäköisesti myöskään ei olisi annettu, sillä asian vahvistaminen olisi hankalaa koska 1) ei ole varmistusta että henkilö on oikeasti kuollut 2) vaikka kuolintodistus toimitettaisiin, ei ole mitään varmuutta että se saataisiin sidottua tiettyyn käyttäjätunnukseen, sillä palvelun käyttäjätunnuksilla ei ole mitään virallista tietoa kuten hetu.” (Liite 1)

Sama käytäntö lienee hyvin monessa muussakin palvelussa, mikä vaikeuttaa tai - kuten Vuodatusen tapauksessa - estää pääsyn tällaisiin käyttäjätileihin käsiksi.

- Miten palveluntarjoajat varmistuvat, että kyseessä on oikea kuolemantapaus eikä esimerkiksi pilanteko?

Kuolema lienee sen verran pyhä asia, ettei yksikään palveluntarjoaja muista sillä kenenkään pilailleen. Joka tapauksessa monet palvelut vaativat ainakin kuolintodistuksen, virkatodistuksen (josta ilmenee henkilön kuolema) tai joissain tapauksissa kuolinilmoituksen sanomalehdestä (lähinnä ulkomaisissa palveluissa), joilla todistaa kuolema oikeaksi oikeasta henkilöstä. Vuodatus.net ei pyydä todistuksia, vaan poistaa tilin julkisesta jaosta. Jos asiasta tulee valituksia (toistaiseksi näin ei ollut ikinä käynyt), siinä tapauksessa blogi olisi ollut mahdollista palauttaa takaisin julkiseksi.

- Onko palvelullanne olemassa strategia, jonka perusteella toimitte kuolemantapauksen sattuessa?

Valmis strategia tuntui löytyvän vain niistä ulkomaisista palveluista, joiden käyttäjäehdoissa kuolema oli mainittu. Suomalaiset palveluntarjoajat sen sijaan ovat käsitelleet kaikki tapaukset yksittäin. Joidenkin palveluiden kohdalla oli aikojen saatossa muodostunut sanaton sopimus, jonka mukaan tapaukset käsiteltiin. Varsinaisesta kirjatusta strategiasta ei kuitenkaan ollut kysymys.

- Mitä palveluissa tehdään kuolleen käyttäjän tilille?

Jokaisella palvelulla on omanlaisensa käytäntö tälle asialle. Monissa tapauksissa tili yksinkertaisesti tuhotaan, jolloin kaikki tieto siitä, että käyttäjä on edes ikinä ollut palvelun jäsen, poistuu. Joissain

tapauksissa käyttäjätili suljetaan, mutta jätetään poistamatta sen varalta, että kyse oli pilasta, ja täten se voitaisiin vielä palauttaa. Suomen suurin yhteisösivusto IRC-Galleria toteuttaa Facebookin kaltaista, mutta hieman löysempää käytäntöä, jossa käyttäjätileistä tehdään Facebookin tavoin muistotisivu, mutta Facebookista poiketen omaisille luovutetaan pyydettyä kaikki se tieto, mikä oli alunperinkin julkista cd-levylle poltettuna.

- Voiko palvelustanne ostaa materiaalia tai onko palvelussanne minkäänlaisia maksuja? Ja jos käyttäjä kuolee, mutta on esim. maksanut eteenpäin palvelun käytöstä, niin periytyykö tämä käyttöoikeus perillisille?

Joissain palveluissa voi ostaa laajemman version tai IRC-Gallerian tavoin ”ihkusälää”. Vaikka kysymyksessä eivät olekaan isot summat (muutamasta kymmenestä eurosta muutama sataan euroon) niin se on silti rahanarvoista. Kysyin palveluntarjoajilta, voiko näitä siirtää käyttäjältä toiselle tai kuolemantapauksessa kuolinpesän kautta omaisille. Palveluntarjoajat eivät olleet tätä aspektia ajatelleet, mutta eivät nähneet mitään ongelmaa siinä, että laajemman version loput kuukaudet siirrettäisiin vainajan omaiselle. IRC-Gallerian käyttäjäehdoissa on kohta, jossa selvin sanoin kerrotaan, ettei sälää eikä muita palvelusta ostettuja virtuaalisia hyödykkeitä voi siirtää toiselle käyttäjälle eikä niitä myöskään voi muuttaa takaisin rahaksi. Lisäksi Anu Löfgren IRC-Galleriasta kertoo:

”Tilausvaiheessa käyttäjälle kerrotaan, että ostettuja lisäarvopalveluja (esim. Laajennettu vieraslista ja vaikkapa sälät) ei hyvitetä, mikäli tuote on virheetön ja maksutapahtuma on ollut täysin normaali. Hyvitys tapahtuu ainoastaan jos voidaan todeta, että tuotteessa tai itse ostotransaktiossa on ollut jotain epäreilua käyttäjää kohtaan. Samassa kerrotaan, että palveluja ei myöskään siirretä toiselle käyttäjälle, ei vaikka ostaja itse sitä pyytäisi.” (Liite 7.)

5. Johtopäätökset

Tässä kappaleessa kerron, mitä kaikkea nykytilanteen kartoittamisesta ja tutkimuksesta selvisi. Mikä on tämän hetken tilanne ja millaisia haasteita valmiiden strategioiden puuttuminen voi aiheuttaa?

5.1. Johtopäätökset kyselytutkimuksesta

Esitin kappaleessa 2 tutkimuskysymykseni ja niihin hypoteesini:

- Suurin osa vastaajista haluaisi antaa omaisilleen käyttöoikeuden verkossa olevaan materiaaliin.
- Nuoremmat (15–44-vuotiaat) haluavat säilyttää omia käyttötilejään avoimna kuolemansa jälkeen (tällä tarkoitin erityisesti yhteisöpalveluja), kun vanhemmat (yli 45-vuotiaat) haluavat ne poistaa.
- Iästä riippumatta kukaan ei ole juuri ajatellut asiaa tai yleensäkkään hoitanut asioitaan siten, että omaiset pääsisivät käsiksi heidän materiaaliinsa.
- Iästä riippumatta vastaajat eivät tiedä palveluista, joissa voi tehdä ”digitaalitestamentteja”.

Jo ensimmäisten kysymysten vastauksista päätellen oli selvää, että aiheeni oli ajankohtainen ja tulee tarpeeseen: peräti 84 % vastaajista kertoi, ettei ole antanut ajatustakaan sille, mitä tulee tapahtumaan heidän verkkopalveluihin talletetulle materiaalilleen heidän kuolemansa jälkeen. Hypoteesini siitä, että iästä riippumatta kukaan ei ole ajatellut asiaa näyttäisi siten toteutuneen. Vaikka tämä ei varsinaisesti ollut tutkimukseni aihe, halusin aluksi saada yleiskuvaa siitä, kuinka paljon vastaajat ajattelevat kuolemaa ja sen mukanaan tuomia haasteita omaisille. Tilastollisesti tarkasteltuna ikäryhmät vastasivat samoin tavoin. Tämä hieman yllätti, sillä olin olettanut vanhempien ihmisten yleensäkin ajatelleen kuolemaansa enemmän ja siten ehkä myös ulottaneen ajatuksiaan järjestelyihin, mitä pitäisi tehdä, jotta omaisten olisi helpompaa hoitaa asiat kuntoon.

Kysyttäessä testamentista, onko sellaista ylipäättään tehty ja jos on, otettiinko siinä huomioon virtuaalinen omaisuus, eivät tulokset yllättäneet. Testamentteja ei kyselyn perusteella tehdä juuri lainkaan, sillä vain 7 % oli sellaisen saanut aikaan painottuen luonnollisesti vanhempiin ihmisiin. Samoin digitaalitestamenttipalveluita oli käyttänyt vain häviävän pieni osa vastaajista. Omiin kokemuksiin perustuen testamentin teko ei muutenkaan taida olla kovin suosittua Suomessa, omaisuus jätetään lain mukaan jaettavaksi. Ja vaikka testamentin olisikin tehnyt, rintaperilliset saavat silti aina lakiosansa, joka osaltaan varmasti heikentää testamentin suosiota.

Tietoisuus virtuaalisesta omaisuudesta on heikkoa, sillä vain kaksi 610 vastaajasta oli virtuaalisen omaisuuden testamentissaan ottanut huomioon. Toisaalta vastaajat eivät myöskään tunnustaneet

omistavansa juurikaan virtuaalista omaisuutta, sillä 92 % kertoi omistavansa sitä alle 600 € arvosta, jota ei voida ajatella kovin merkittäväksi, etenkin jos omaisuus on yksittäisiä musiikkikappaleita, sähköisiä kirjoja tai muuta sellaista, jota olisi hankala jakaa omaisten kesken.

Väitän kuitenkin, että näissä vastauksissa voi olla heittoa enemmänkin, sillä virtuaalisen omaisuuden käsite on sen verran uusi, etteivät kaikki ole osanneet ajatella, mitä kaikkea omaisuutta heillä voi olla digitaalisessa muodossa. Ja toisaalta tässä voidaan miettiä myös niin päin, että ennestään arvottomalle asialle on tullut arvo, kuten käy ilmi Kari A. Hintikan Johdatus osallistumistalouteen -julkaisusta:

“Verkkoroolipeleissä pelaajat hankkivat pelin kuluessa hyödykkeitä, joita eivät myöhemmin tarvitse. Toiset pelaajat taas haluavat ostaa niitä aidolla rahalla, koska eivät ehdi tai halua pelata yhtä pitkään.” (Hintikka 2008, p.7)

Samoin voidaan miettiä, voiko vainajan tekijänoikeuksien alaisella materiaalilla olla rahallista arvoa, kuten Lamm kirjoitti:

“Obviously, when dealing with an individual’s incapacity or death, the family members and fiduciaries should consider the value of the person’s digital IP, especially if the person worked as a writer, photographer, artist, musician, inventor, or in a similar profession. [...] When an author dies, there may be renewed interest in the person’s works because of his death. The best example of this is Michael Jackson’s recent death. As a March 2010, an estimated 31 million Michael Jackson albums were sold following his death on June 25, 2009. As a result, his estate negotiated a new publishing deal with Sony worth a guaranteed \$200 million—reported to be the most lucrative recording contract ever.” (Lamm 2010, p.7)

Kyselyn vastaukset noudattavat linjaa, mitä olin ajatellut kyselyä tehdessäni: useimmilla vastaajista on jotain omaisuutta, kuten puhelimen soittoaaniä, pelejä tai muita ohjelmia, mutta vähäisessä määrin. Ainoastaan muutamilla henkilöillä voidaan sanoa olevan merkittävästi (yli 600 €) virtuaalista omaisuutta, tässä tapauksessa 8 % vastaajista. On hyvä muistaa, että jos jokin tietty ohjelmisto, kuten esim. Photoshop tai muu hyvin rajatun alan ammattilaisohjelma on ostettu verkosta eli siitä ei ole olemassa fyysistä kopiota, se laskettiin tässä tapauksessa virtuaaliseksi omaisuudeksi. Tämä selittää vastaukset, joissa vastaaja oli merkinnyt omaisuudekseen yli tuhat euroa, kuten kävi yhden kyselyyn vastaajan kohdalla (hän oli merkannut virtuaaliseksi omaisuudekseen 3000–5000 €):

”En ollut ihan varma mitä kaikkea sisältyy tähän virtuaaliomaisuuteen joten arvioin vain suurinpiirtein ohjelmien (esim. photoshop, autocad, sketchup pro, su podium, IDX renditioner) arvon.”

Kysymys, onko vastaaja ollut mukana pesänjaossa, jossa virtuaalinen omaisuus on otettu huomioon, tukee edelleen yllä olevia lukuja. 84 % ei ole ollut osakkaana pesänjaossa lainkaan ja vain kuudella käyttäjällä, siis noin prosentilla, oli kokemus pesänjaosta, jossa virtuaalista omaisuutta sivuttiin. Tulos kertoo hälyttävästi siitä, että omaisuutta tai muistoja tulee jatkossa häviämään niiden jäädessä palveluntarjoajan palvelimelle levytilaa viemään täysin tarpeettomasti. Beyer & Griffin tukevat tätä väitettä:

“Most digital assets are not inherently valuable, but are valuable to family members who extract meaning from what the deceased leaves behind. Historically, people kept special pictures, letters, and journals in shoeboxes for future heirs. Today, this material is stored on computers or online. Digital picture albums are created on Kodak EasyShare or Facebook and are most likely never printed. Personal blogs and Twitter feeds have replaced physical diaries, and e-mails have replaced letters. Without alerting family members that these assets exist, and without telling them how to get access to them, the story of the life of the deceased may be lost forever. This is not only a tragedy for family members, but also possibly for future historians who are losing pieces of history in the digital abyss.”
(Beyer & Griffin 2011, p.3)

Kun Kuvio 8, jossa kerrotaan missä kaikkialla verkkopalveluissa vastaajilla oli käyttäjätilejä, vertaa edelliseen pesänjakokuvioon (Kuvio 7.) käy ilmi, että pesänselvittäjät ja/tai omaiset eivät ole tilanteen tasalla ja että paljon omaisuutta hukkaan, koska niitä ei osata ottaa huomioon, etsiä ja vaatia mukaan pesänselvitykseen.

Vastaajilla oli runsaasti jäsenyyksiä erilaisissa verkkopalveluissa ja siten myös varmasti ainutlaatuisia valokuvia, tekstejä ja muuta tunnearvoltaan tai rahallisesti arvokasta materiaalia. Lähes kaikilla vastaajista oli ainakin Gmail/Hotmail -sähköpostitunnus ja Facebook-tunnus. Huomasin vastausmateriaalia tutkiessani, että olin nimennyt vain kolme eri sähköpostipalveluntarjoajaa, mutta en ollut laittanut erikseen kohtaa ”muut sähköpostipalveluntarjoajat”. Näin en saanut tietää, kuinka suurella osalla oli jonkinlainen sähköpostiosoite. Tämä voidaan tietenkin melko suurella varmuudella päätellä hyvin korkeaksi ja siten tieto ei välttämättä olisi tuonut mitään uutta tietoa.

Spotifyn maksullisen version oli vastaajista hankkinut 20 %. Vaikka kyseessä onkin pieni raha (minimissään 4,99 € / kk), niin jos tällaisia kuukausimaksullisia palveluita on käyttäjällä useampia (esim. tältä listalta Flickr, Spotify, Slideshare ja Luukku) niin niiden yhteissumma voi kuukaudessa muodostua jo merkittäväksi. Nämä palvelut saattavat jäädä myös voimaan käyttäjän kuoltua, ellei kukaan palvelua informoi asiasta, ja täten kuollutta käyttäjää laskutetaan siihen saakka, kunnes automaattiveloitus tai luottokortti suljetaan pesänselvitysprosessin yhteydessä. Monilta harmeilta vältyttäisiin, jos näitä asioita olisi ajateltu etukäteen. Myös byrokratian osuus vähenisi huomattavasti, jos palveluntarjoajat olisivat ottaneet huomioon sen, että heidän käyttäjiään kuolee päivittäin ja näiden omaiset alkavat vaatia vainajan tietoja ulos palvelusta.

Kysyin kyselyssä: ”Mikä vastaa eniten mielipidettänne, mitä haluaisitte tapahtuvan eri palveluissa sijaitsevalle immateriaalioikeuksien alaiselle materiaalille?” Vastauksista kaksi vastausta oli hyvin tasaväkisiä ainoastaan kahden ”äänen” erolla: ”Haluan päästää itse valitsemani ihmiset katsomaan ja tallentamaan rajoitetusti eri palveluiden sisältöä” ja ”Haluaisin antaa itse valitsemilleni ystäville tai perheenjäsenille rajoittamattoman oikeuden nähdä ja tallentaa tekemääni sisältöä”. Koska edellä mainittujen vaihtoehtojen ero siihen, ettei haluaisi jakaa materiaalia kenenkään kanssa tai että materiaalit pitäisi poistaa palveluista kuoleman jälkeen oli niin merkittävä 70 % - 30 %, voidaan sanoa hypoteesin olleen oikea. Suurin osa haluaisi jakaa materiaalinsa itse valitsemilleen ihmisille ainakin jossain määrin: neljäsosa vastaajista jakaisi ihan kaiken ja toinen neljäsosa jakaisi rajoitetusti materiaalinsa.

Ikäryhmät vastasivat tähän kysymykseen melko samankaltaisesti, joten tässä kohtaa hypoteesini ei osunut kohdalleen. Olin ajatellut, että vanhemmat ihmiset haluaisivat mieluummin tietonsa poistettavan kuin jaettavan omaisille tai ystäville. Oletin, että vanhemmilla ihmisillä ei ole niin paljon materiaalia verkossa yleensäkin, ja jos on, niistäkin löytyvät kopiot omilta kovalevyiltä. Mutta kysymyksen ”Haluan, että kaikki tekemäni sisältö poistetaan kuolemani jälkeen palveluista” vastaukset jakautuivat miltei tasan vanhempien ja nuorempien välillä. Tilastollisestikaan katsottuna eri ikäryhmien vastaukset eivät eronneet toisistaan.

Mielenkiintoinen yksityiskohta oli, että vain keskimäärin 9,4 % haluaisi jakaa verkossa salasanat takana olevan materiaalin sen enempää miettimättä pesänselvitäjilleen. Vastaajat siis haluavat itse päättää, kenelle heidän materiaalin kuuluu. Voidaanko tästä päätellä, että vastaajien keskuudessa testamenttien teko lisääntyy tai ainakin digitaalitestamenttipalveluiden käyttö lisääntyy? Ainakin Kuvio 9 (oletteko liittyneet jäseneksi mihinkään seuraavista (digitaalitestamentti-) palveluista) & Kuvio 12 (Nyt kun tiedätte tällaisten palvelujen olemassaolosta, aiotteko kokeilla?) näin kertovat: noin 41% on kiinnostunut kokeilemaan tällaisia palveluita. Tämä on merkittävä ero siihen nähden, että vain noin 13 % oli alun perin palveluista kuullut ennen tätä kyselyä. Tulos oli hieman korke-

ampi kuin olin itsekseni miettinyt, mutta voidaan silti todeta tämänkin hypoteesin olevan oikea: iästä riippumatta kukaan harva on kuullut digitaalitestamenttipalveluista, vaikka tilausta niille selkeästi on. Palveluille on kysyntää, mutta niitä ei vielä kunnolla tunneta Suomessa. Yhdelläkään tutkimistani palveluntarjoajista ei ollut tarjota palvelua suomeksi, mikä sekin varmasti karsii jonkin verran pois kiinnostuneita.

Viimeisenä kysyin vastaajilta sitä, oliko heidän lähipiirissään tapahtunut kuolemantapauksia, joissa oli yritetty saada tunnuksia vainajan eri palveluissa sijaitseville tileille. Vain noin viidellä prosentilla vastaajista oli ollut tällainen tilanne, noin 6 % vastaajista ei ollut varmoja asiasta ja suurella enemmistöllä, noin 90 %:lla, ei tällaisia ollut tapahtunut. Vastaukset vahvistavat olettamustani, että asia on uusi eivätkä omaiset välttämättä osaa edes kysyä, olisiko tietoja mahdollista saada.

5.2. Johtopäätökset palveluntarjoajien haastatteluista

Palveluilla voidaan sanoa olevan neljää erilaista tapaa käsitellä kuolleiden käyttäjien tilejä:

- tilin poistaminen kokonaisuudessaan (mm. Flickr, Luukku)
- tilin tietojen osittainen poistaminen (mm. Facebook, Irc-galleria)
- tilin käyttöoikeuden antaminen sukulaisille tai ystäville (mm. AOL) tai viimeisenä
- tilin pitäminen aktiivisena, joskin mahdollisesti piilotettuna (ainakin niin kauan, kunnes tietty aikaraja umpeutuu, jolloin tili sulkeutuu itsestään ja tiedot katoavat). (Vuodatus)

5.2.1. Tilin poistaminen kokonaisuudessaan

On palveluita, kuten Twitter aiemmin, jotka poistavat tilin tiedot ja käyttäjän sinne lisäämän sisällön kokonaisuudessaan sen enempää kyslemättä. Konservatiivisimmille ihmisille tämä varmasti kuulostaa juuri oikealta ratkaisulta, jos netin käyttö heillä rakentui lähinnä netin selailuun Googlella ja mahdollisesti joidenkin sähköpostien lukemiseen. Enemmän nettiä käyttävien on miltei mahdollista estää materiaalin tallentuminen netin eri palveluihin. Nykyiset pilvipalvelut mahdollistavat mm. kaiken tekstinkäsittelyn netissä. Tämäkin opinnäytetyö on kirjoitettu pääosin Google Apps -pilvipalvelussa. Etuna pilvipalvelusta on automaattinen varmuuskopiointi ja versionhallinta, mutta haittapuolena on juurikin pääsy tilille, jos salasana katoaa tai tekijä ainoana salasanan tietäjänä kuolee.

Sähköposti on määritelty ainakin Suomessa kirjesalaisuuden alle, ja sitä koskevat samat lait kuin perinteistä fyysistä postia. Nykyään huomattava osa postista, myös viralliset postit, kuten laskut ja ilmoitukset, voidaan lähettää tavallisen kirjeen sijaan e-kirjeenä sähköpostilaatikkoon. Nämä sähköpostit ovat siis aivan yhtä tärkeitä perikunnalle kuin aiemmin paperikirjeet. Samasta asiasta kirjoitti eräs anonymi kyselyyn vastannut:

”Kuolinpesän osakkaiden kannalta saattaa tulevaisuudessa Netposti muodostua ongelmaksi. E-laskuistahan ei tule muuta tietoa kuin ilmoitus sähköpostitse. Saatankin kuvitella tilanteen, jossa laskuttaja ei tiedä maksajan kuolleen eivätkä pesän osakkaat ole tietoisia maksamattomista laskuista. Siitä voi koitua todellinen ongelma pesäluetteloa laadittaessa. Pahimmassa tapauksessa oikeuksi vannottu luettelo vaaditaan jossakin myöhemmässä vaiheessa oikaistavaksi. Jos tämä tapahtuu perittävän omaisuuden jakamisen jälkeen, voisin kuvitella siitä aiheutuvan ongelmia pesänosakkaiden välillä. Pahimmassa tapauksessa väärin vannottu pesäluettelo saattaisi aiheuttaa turhaa käräjöintiä.”

5.2.2. Tilin osittainen poistaminen

Voi hyvin olla mahdollista, että koko ajatus käyttäjien kuolemasta digitaalipalveluiden perspektiivistä sai alkunsa juuri Facebookin esimerkistä. Ainakin se toi asian ensi kertaa suureen julkisuuteen. Tämä tapahtui siksi, että Facebookilla on tapana muistutella käyttäjiä ystävistään, että esimerkiksi ”et ole pitkään aikaan jutellut henkilön X kanssa”. Ja jos tämä henkilö X sattui olemaan kuollut, tästä saattoi aiheutua vähintäänkin hämmennystä. Anonymi kyselyyn vastaaja kertoi asiasta näin:

”Tutkimuksesi on tärkeä, itselleni FB tarjoaa toisinaan kaveriksi jo vuosia kuolleena olleita henkilöitä.”

Muutamana tapauksena tämä ei varmastikaan olisi ollut ongelma, mutta Facebookissa, joka on saatoine miljoonine käyttäjinään levinnyt käsittämättömän laajalle joka puolelle maailmaa, tällaiset asiat tulevat jokapäiväisiksi. Niinpä Facebookin oli vain pakko tehdä jotain asialle.

Facebook kehitti niin sanotun muistosivun, jossa kuolleen käyttäjän tililtä poistettiin kaikki muu paitsi profiilikuva ja seinä. Ne ihmiset, jotka olivat vainajan Facebook-kavereita silloin, kun käyttäjä ilmoitettiin kuolleeksi, pääsivät edelleen sivuille jättämään muistoviestejä. Kukaan muu ei sivulle enää pääse, eikä sitä löydy myöskään hakutoimintoa käyttämällä.

Facebook toteuttaa siis tietojen osittaisen poistamisen periaatetta. Kaikkea tietoa ei poisteta, vaan kuolleen käyttäjän profiilisivu jää ”elämään” omaa elämänsä ilman varsinaista omistajaa. Tätä

samaa periaatetta toteuttaa myös suomalainen IRC-Galleria. Tosin sekä Facebookissa että IRC-Galleriassa omaisilla on mahdollisuus pyytää tietoja poistettaviksi kokonaan, jolloin näin myös tehdään. Mutta oletuksena on, ainakin Facebookissa, että tiedot poistetaan osittain.

5.2.3. Käyttäjätilin käyttöoikeuden antaminen kuolleen omaisille

Jotkin palvelut, kuten American Online, antavat omaisille mahdollisuuden käydä katsomassa kuolleen käyttäjän tiliä ikään kuin käyttäjänä itsenään. Toisin sanoen palveluntarjoaja kertoo käyttäjän tunnuksen ja salasanan omaisille sen jälkeen, kun nämä ovat todistaneet kuoleman tapahtuneen ja vahvistaneet olevansa kuolleen omaisia. Näin omaiset voivat käydä katsomassa palvelussa, mitä kaikkea vainaja oli eläessään palveluun tallettanut ja kenties mitä siellä olisi sellaista, mitä pitäisi säästää.

5.2.4. Käyttäjätilin pitäminen aktiivisena

Joissain tapauksissa ei palvelun käyttäjää pystytä riittävän varmasti identifioimaan samaksi henkilöksi kuin ilmoittaja esittää. Tällaisessa tapauksessa palveluntarjoajalle jää oikeastaan vain kaksi vaihtoehtoa sen suhteen, mitä se voi asian hyväksi tehdä. Se voi joko poistaa tilin luottaen täysin ilmoittajan rehellisyyteen tai sitten - tämä on todennäköisempää - sulkea tilin ja poistaa tilin julkisen jaon (mutta ei varsinaisesti poista mitään). Jälkimmäisessä vaihtoehdossa on se etu, että jos käy ilmi, että ilmoitus kuolemasta oli vain pilaa, palveluntarjoaja voi palauttaa tilin jälleen julkiseksi. Koska ymmärrettävästi ensimmäistä vaihtoehtoa ei juuri palveluissa käytetä, käyttäjätili jää aktiiviseksi olemaan, kunnes se tietyn aikajakson käyttämättömyyden jälkeen saattaa hävitä itsekseen. Näin toimii mm. suomalainen blogipalvelu Vuodatus sekä ulkomainen nettipuhelupalvelu Skype, kuten eräs anonymi kyselyyn vastaaja kertoi:

”Kysyin Skypeltä miten vainajan tunnuksen voisi poistaa palvelusta. Se ei kuulemma ole mahdollista, mutta tunnuksen sanottiin katoavan aikanaan. Henkilö näkyy kuitenkin edelleen contact- listallani.”

6. Suositukset

Kyselytutkimuksen ja haastattelujen perusteella päätin tehdä suosituksia, joiden avulla palveluntarjoajat voisivat parantaa palveluaan ja toisaalta suosittelen myös käyttäjille parhaita käytäntöjä, joiden avulla he voivat varmistaa haluamansa materiaalin siirtymisen omaisilleen. Eräs anonymi kyselyyn vastannutkin tätä pyysi:

”Aiheesta olisi hyvä olla julkista keskustelua ja yleisiä suosituksia, en ole aiemmin ajatellut asiaan lainkaan vaikka selkeästi se olisi tarpeen.”

6.1. Suosituksia palveluntarjoajille

Koska on osoitettu, että palveluntarjoajilla on lähes poikkeuksetta puutteita kuolleiden käyttäjien tilien käsittelyssä palveluissa, esitän seuraavaksi palveluntarjoajien harkittavaksi muutamia suosituksia, joilla mahdollisesti voitaisiin parantaa palvelua.

Mm. Väestörekisterikeskus tarjoaa yhteistyökumppaniensa (Fonecta, Itella & Direct Media) kautta palvelua, joissa palvelu voi verrata omaa käyttäjärekisteriään väestörekisterin kanssa ja siten löytää automaattisesti kuolleet käyttäjänsä ja näin ollen aloittaa tietojen palautusprosessin vainajan omaisille, kuten Kristiina Heikkilä Väestörekisterikeskuksesta puhelimitse tehdyn haastattelun perusteella kertoi. Kristiina lähetti myös asiaa koskevan lainsäädännön (liite 8.), joka kertoi näin:

”Väestötietojärjestelmästä ja Väestörekisterikeskuksen varmennepalveluista annetun lain 32 §:n 1 momentissa säädetään tietojen luovuttamisesta väestötietojärjestelmästä asiakas- tai markkinointirekisteriin tai vastaavan muun rekisterin tietojen ylläpitämistä varten. Käytännössä tällä tarkoitetaan niin kutsuttuja asiakasrekisterin päivittämispalveluja.”

Palvelun haittapuolena voi olla ainakin pienemmille yrityksille sen korkeahko hinta: Kauri Kurki Fonectalta kertoi, että kertamaksuna rekisterien vertailu maksaa n. 450 € ja tämän lisäksi n. 3,5 c riviltä.

6.1.1. Luotettu henkilö

Yksi ratkaisu tähän koko ajan kasvavaan ongelmaan, ettei kuolleiden käyttäjien tileihin pääse enää kukaan käsiksi, koska joko palveluntarjoaja ei päästä, tietosuojalaki estää tai palveluun on voinut rekisteröityä pelkällä sähköpostiosoitteella, voisi olla ns. luotettu henkilö.

Prosessi toimisi siten, että rekisteröityessään palveluun käyttäjä voisi samalla nimetä itsellensä ns. luotetun henkilön. Luotetun henkilön tiedot tallennetaan palveluun (toki hänen omalla suostumuksellaan) ja ne pidetään tallessa profiilin palveluun luoneen käyttäjän yhteydessä. Näin ajatteli myös Thomas Jefferson School of Law in California -koulun professori Devan R. Desai, jota siteerataan New York Times -verkkolehden artikkelissa:

There are a couple of ways to resolve the question of who has access to what when a person dies. One is for everybody to name a digital executor, who will receive a person's latest passwords when a death occurs. At the Digital Beyond, a clearinghouse for information about what happens to virtual assets posthumously, the array of services that help pass on one's digital traces is visible, and growing. The solution is quiet and effective — but if the executor enters an account with the name and password of the deceased without the knowledge of the service provider, that entry may constitute identity fraud, Mr. Desai said.

He said there was another approach: Each time someone created an account, the service provider would ask the user what they wanted to have happen to it at death — erasure or access — and if the choice was access, to name an executor.

“I think we're heading in that direction,” Mr. Desai said. “It's an easy way to address this issue on a large scale.” (New York Times www-sivut 2009)

Kun sitten käy niin, että käyttäjä kuolee (ja tieto kuolemasta saapuu palveluntarjoajalle), käyttäjän profiiliin tallennetulle luotetulle henkilölle lähtee palvelusta sähköposti, jossa kerrotaan käyttäjän kuolleen ja että hänen toiveenaan oli, että tämä luotettu henkilö hoitaisi tilin sulkemisen loppuun ja/tai luovuttaisi haluttaessa tietoja omaisille.

Tällaisella ominaisuudella olisi monia etuja: ensinnäkin palveluntarjoajan kannalta työmäärä vähenee, kun sen ei enää tarvitsisi ainakaan entisessä määrin hoitaa ja varmentaa kuolemantapauksia, mikä voi pahimmillaan olla hyvinkin aikaa vievää.

Käyttäjänkin kannalta asia on aika selkeä. Hänen ei tarvitse huolehtia salasanan tallessa pysymisestä omaisille eikä myöskään varmistaa, etteivät omaiset pääse hänen tiliinsä käsiksi ennenaikaisesti. Myöskään lakiteknisesti tässä ratkaisussa ei ole ongelmaa, sillä käyttäjä on itse päättänyt antaa tietonsa vapaaehtoisesti kolmannelle osapuolelle. Tämä voidaan rinnastaa siihen, että käyttäjä olisi tallentanut salasanansa paperille, jonka on luovuttanut omaistensa käyttöön tai piilottanut omien papereidensa joukkoon toivoen, että se sieltä löydetään, kun jäämistöä aletaan käydä lävitse.

Eikä mikään estä sitä, että palveluun on lisätty ominaisuus, jossa käyttäjä voi itse määritellä eläessään, mitkä tiedot palvelussa ovat yksityisiä vain hänelle ja mikä avointa kuoleman jälkeen. Eräs anonymi kyselyyn vastaaja kertoi aiheesta näin:

*”Esim. Facebookissa on sähköpostiin verrattavissa oleva henkilökohtainen viestiosio, jonka haluaisin sulkeutuvan kuolemani jälkeen niin, etteivät omaisetkaan pääse siihen käsiksi, edes lukemaan. Siellä olevat viestit ovat niiden käytettävissä, joille ne on lähetetty, ei muiden. Kaikki muu *hyödyntäminen* (ei siis tuhoaminen) saisi jäädä omaisten harkintaan kuten fyysinenkin materiaali. Minkä olen julkaissut julkiseksi, sellaiseksi jääköön. Eri palveluihin pitäisi olla mahdollista merkitä, että käyttäjä on kuollut.”*

Veikkaus ja RAY käyttävät myös omissa palveluissaan väestörekisteritietokantaa, jota ne vertaavat omiin käyttäjätietokantoihinsa säännöllisin väliajoin. Näin ne saavat tiedon käyttäjän kuolemasta, vaikka omaiset eivät siitä ilmoittaisikaan. Tämä tietenkin toimii vain kotimaisissa palveluissa, ja väestörekisteritietokanta-ajo on maksullinen palvelu, kuten Kauri Kurki Väestörekisterikeskuksesta kertoi kysyttyäni asiaa: (Liite 1)

”Palvelun hinta riippuu massasta ym. Päivitetäänkö hetulla vai osoitteella. Mutta perusmaksu on 450 € + 0,037 € /kpl kalleimmillaan.”

Plussat:

- Menettely on selkeä kaikille osapuolille.
- Käyttäjä voi itse valita luotetun henkilön tai olla osoittamatta ollenkaan. Täten vainajan tahdot tulee todennäköisimmin täytettyä.

Miinukset:

- Palveluun tallennettu materiaali on luotetun henkilön käsissä, ja välttämättä omaiset eivät tiedä, että kuollut käyttäjä on luotetun henkilön nimennyt.

6.1.2. Kuoleman jälkeisen tahdon palvelut

Viimeisenä vaihtoehtona ovat olemassaolevat kolmannen osapuolen palvelut, joiden kanssa palveluntarjoaja voi tehdä sopimuksen.

Käyttäjä voisi näin jättää luvallisesti käyttämiensä palveluiden salasanat omaisilleen kolmannen osapuolen palveluntarjoajien kautta. Käyttäjän kuoltua omaiset voisivat ottaa yhteyttä tähän palveluun, todistaa olevansa omaisia (tai My Webwill -tyyppisen palvelun ollessa kyseessä, kahden luo-

tetun ja ennalta palveluun merkityn ystävän todistus riittää) ja saada näin prosessin käyntiin vainajan eläessään ilmaiseman tahdon mukaisesti.

Tässä vaihtoehdossa ongelmana on edelleen se, ettei kuoleman jälkeisen tahdon palveluntarjoaja saa mistään tietää, että käyttäjä on todellakin kuollut, ellei joku sitä sille kerro. Ainoa hyöty tällaisesta palvelusta olisi verrattuna 8.1-kohtaan, että palvelussa olisi useampien palveluiden tiedot (tai niin monen kuin käyttäjä oli jaksanut sinne tallentaa).

Plussat:

- Voi tallentaa useamman palvelun tiedot.
- Vie ongelman pois alkuperäiseltä palveluntarjoajalta.
- Vähentää omaisten ongelmia kerätä useammasta palvelusta tunnukset ja tiedot talteen.

Minukset:

- Ei poista alkuperäistä ongelmaa: miten palveluntarjoaja saa tiedon käyttäjän kuolemasta.
- Jo muutenkin hankalaan kuvioon joudutaan sotkemaan kolmas osapuoli.

6.2. Suosituksia käyttäjille

Omaisten tai asiainhoitajien voi olla vaikea saada käyttöönsä vainajan käyttäjätilejä tai tietoja palveluntarjoajilta, sillä mikään ei velvoita näitä luovuttamaan tietoja omaisille – jos palveluntarjoajat jotain lupaavat, ne tekevät sen, koska haluavat tehdä niin. Tämä tulee varmasti monille omaisille yllätyksenä, kun he alkavat järjestää vainajan asioita ja ottaa yhteyttä palveluntarjoajiin. Ongelma on ajankohtainen kaikkialla maailmassa, mutta joitain edistysaskeleita on otettu kuten esimerkiksi Oklahoman osavaltiossa Yhdysvalloissa:

“To make matters worse, the rights of executors, agents, guardians, and beneficiaries with regard to digital assets are muddy. Oklahoma recently passed a law granting executors or administrators the power to deal with some of these digital assets. See H.B. 2800, 111th Congress (Okla. 2010). Although this is a step in the right direction, Oklahoma is the only state with this type of legislation, and it is still unclear if this law conflicts with service agreements. [...] Thus, family members may have to go to court for legal authority to gain access to these accounts. See Who Owns Your E-Mails?, BBC NEWS, Jan. 11, 2005 (parents of L/Cpl Justin Ellsworth fought Yahoo! for access to their son’s email). Even after gaining legal authority, the company running the online account still may not acquiesce to a

family member's authority without a battle. See Coombes.”(Beyer & Griffin 2011, p.2; 2005)

Koska loppujen lopuksi käyttäjä itse vastaa kaikesta materiaalistaan ja omaisuudestaan, mitä on tallettanut eri verkkopalveluihin, olisi jokaisen järkevää miettiä asioita hieman pidemmälle jo elin-aikanaan. Ikinä ei voi tietää, mitä palveluntarjoajat tai luotetut henkilöt tiedoilla tekevät, joten kau-kaa viisas henkilö voi tehdä eläessään erinäisiä asioita, jotka helpottavat huomattavasti omaisten toimia kuoleman sattuessa.

6.2.1. Talleta tietosi

Talleta verkkopalvelujesi salasanat ja muut tärkeät tietosi paikkaan, josta omaiset ne varmasti löy-tävät kuolestasi jälkeen. Myös Beyer & Griffin suosittelevat tätä tapaa:

“Due to the privacy issues involved with placing this information in a will, draft-ing a separate document with all of the information may be a better idea. Have your clients make a list of all their online accounts, passwords, security questions and answers, whether the accounts have monetary value, and special instructions for locating specific assets or information. They also need to designate which as-sets they want deleted versus which ones they want passed on to family members and who they want to take care of such business. This document can be printed or stored on a computer, USB flash drive, or in a cloud with remote access.” (Beyer & Griffin 2011, p.5)

Monet tähänkin opinnäytetyöhön vastauksillaan osallistuneet ihmiset kertoivat pitävänsä sa-lasanojansa tallessa paperilla (vaikka tämä ei suositeltavaa olekaan tietomurtojen pelossa). Toiset jakavat salasanansa luotetulle ystävälle jo eläessään, joten ne ovat valmiina jos jotain ikävää tapah-tuu. Yksi vastanneista kertoi jopa pitävänsä kaikkea tärkeää tietoa salatulla ulkoisella kovalevyllä, jonne on pääsy kahdella ystävällä. Tosin kumpikaan ystävistä ei voi yksin avata tiedostoa, sillä sa-lausavain on jaettu puoliksi näille ystäville. Näin kumpikaan ystävistä ei voi yksin purkaa kovale-vyn salausta. Eräs toinen anonyymi vastaaja pisti vielä paremmaksi:

”Olen pohtinut asiaa jonkin verran faijan kuoltua kolme vuotta sitten. Hänellä onneksi oli kaikki salasanat luettelossa ja pääsimme sitä kautta hoitamaan asiat. Itse olen sen verran tietoturvakriittinen ettei moinen sovi, Sen sijaan minulla on lista salasanoista kryptatussa tiedostossa. Olen jakanut tiedoston kolmelle läheiselle ihmiselle, ja heillä on jokaisella kaksi kolmasosaa sen avaamiseen vaadittavasta

salasanasta. Ketkä tahansa kaksi heistä saavat sen siis yhdessä auki, mutta kukaan ei yksin.”

Tärkeää on ylläpitää listaa muutoksista, oli lista sitten paperilla tai digitaalisessa muodossa. Jos vaihtaa salasanaa palveluun, se on vaihdettava myös listassa.

Edellisen esimerkin tapaan salasanapaperin tai tiedoston voi myös antaa luotetulle ystävälle tai vaikka useammalle, jolloin varmistaa sen, että tiedot palveluista ja salasanoista ovat tallessa ja ne löytyvät kuoleman jälkeen.

“Clients may be hesitant to place all of their usernames, passwords, and other information in one place. With an online afterlife management company or an online password vault, clients may worry that the security system could be breached, leaving them completely exposed. [...] The same concern is present if your client chooses to place all this information in one document. This document could fall into the hands of the wrong person, also leaving your client exposed. One option to safeguard against this with a document is to have your clients create two documents; one with usernames and one with passwords. The documents can be stored in different locations or given to different family members.” (Beyer & Griffin 2011, p.8)

Jos säilytät tätä listaa itselläsi, se saattaa hyvin helposti unohtua ja jäädä löytymättä, koska omaisilla on muutakin tekemistä kuin etsiä mahdollista listaa tavaroistasi. Yksi paperiarkki saattaa myös helposti mennä vahingossa paperinkeräykseen muiden paperien joukossa, tai sitten paperikasoja läpi käyvä omainen ei välttämättä ymmärrä sen tarkoitusta ja siksi lajittelee sen jätepaperiksi.

Kaikille käyttöjärjestelmille on saatavana myös ohjelmia, jotka muistavat käyttäjän puolesta kaikki salasanat, luottokorttinumerot ja muut tärkeät tiedot. Tätä ohjelmaa käyttääkseen tarvitsee vain nk. pääsalasanan, jolla avataan ohjelman tietokanta. Näin käyttäjän (tai omaisten) tarvitsee tietää vain yksi salasana, jolla pääsee sisään kaikkiin muihin palveluihin. Esimerkiksi Applen OSX-käyttöjärjestelmälle on olemassa ohjelma nimeltään 1Password. JD Lamm kirjoittaa:

“An individual also can keep track of accounts and passwords electronically by using software on a computer, smartphone, or PDA or by using a service on the Internet. With an electronic list, a single password can unlock a database of accounts, passwords, and other key information. From a planning perspective, an electronic list is more secure and more likely to be kept current than a written list.

As an added convenience, some software programs can automatically enter the user name and password for Internet accounts, which makes using separate, secure passwords for each Internet account almost effortless. In an August 2008 survey, the most popular computer software password managers were Keepass, IPassword, RoboForm, LastPass, and PasswordSafe. There are also Internet-based services that manage accounts and passwords, such as Clipperz and Pass-Pack.” (Lamm 2010, p.3)

Tässä on huomioitava, että vaikka tämä tapa on selvästi helpoin siirtää käyttäjätilit ja niiden sisältämä tieto omaisille, en voi sitä virallisesti suositella, koska se rikkoo lähes poikkeuksetta palveluiden käyttäjäehtoja (salasanaa tai tunnusta ei saa luovuttaa kolmannelle osapuolelle). Toisaalta jos palveluntarjoaja ei jätä muita vaihtoehtoja kuin käyttöehtojen rikkomisen tällaisissa tapauksissa, niin sitä kannattaa ainakin harkita, riskit tiedostaen.

6.2.2. Testamentti

Testamentti on virallinen asiakirja, jonka tahtoa on kaikkien noudatettava ottaen huomioon sen, mitä laissa on omaisuudenjaosta määritelty. Laki on aina testamentin yläpuolella, joten siinä ei voi määrätä sellaisia asioita, jotka ovat ristiriidassa lain kanssa.

Testamentissa voi hyvin määrätä on digitaalisen omaisuuden jaosta. Sen toimivalta ei kuitenkaan ulotu verkkopalveluiden salasanojen taakse, mikä pitää siis ottaa huomioon asiakirjaa luotaessa. Tällä tarkoitan sitä, että vaikka testamentissa määrättäisiin tietyt digitaaliset materiaalit omaiselle, niiden saaminen ulos verkkopalvelusta voi olla hankalaa, sillä palveluntarjoajan ei ole pakko luovuttaa mitään tietoa ainakaan ilman viranomaisen vaatimusta.

Mutta kuten on todettu, suurin osa verkkopalveluista myöntää kyllä lopulta omaisille oikeuden hakea palveluista vainajien materiaaleja sen jälkeen, kun viralliset byrokraatit ovat hoidettuja. Vain muutamat palveluntarjoajat tutkituista olivat ehdottomia tietojen luovuttamisen kanssa, siis että he eivät halunneet tietoja helpolla luovuttaa.

6.2.3. Kuoleman jälkeisen digitaalisen tahdon välittäjäpalvelut

Käyttäjä voi ottaa käyttöönsä kuoleman jälkeisen digitaalisen tahdon välittäjäpalvelun riippumatta siitä, ovatko palveluntarjoajat niitä hyväksyneet. Tällaisten palveluiden kautta voi jättää omaisilleen vaikkapa kaikkien palveluiden salasana, viimeiset kirjeet, lähettää Facebookin seinälle viimeisen viestin jne. Anonyymi kyselyyn vastaaja kertoo:

”Kuulostaa aika karulta ”kirjoittaa viesti Facebookissa kaikille ystäville, joka julkaistaan kuoleman jälkeen”. Salasanoiden luovutus jollekin läheiselle on sinänsä ok ajatus, mutta tuo _kaikille kavereille_ julkaistava FB-viesti tuo mieleen mauttomia mielikuvia... sitäkin tekstiä pitäisi sitten tasaisin väliajoin muistaa päivitellä, ettei joku nolo teiniangstinen kuolemaviesti tule julkaistuksi vuosien päästä.”

Toisaalta jotkut eivät nähneet tällaisissa palveluissa ongelmaa, vaan ajattelivat asiaa hieman pitemmälle, kuten tämä anonymi kyselyyn vastannut kertoi:

”Olisihan se mahtavaa jos saisi sinne tuonpuoleiseenkin sähköpostia!!!! Tai joku laittaisi sieltä sähköpostia”

Palveluita on tällä hetkellä olemassa ainakin kolmisenkymmentä, jotka kaikki ovat hieman erilaisia. Kaikissa voi kuitenkin pitää tallessa toisten palveluiden salasanat tai muut tärkeät tiedot. Tämä on hieman kehittyneempi versio kappaleen 6.2.1 -paperista, johon on kirjoitettu kaikki salasanat ja joka on piilotettu omaisten löydettäväksi kuoleman jälkeen.

Tämäkin keino on hieman ristiriidassa palveluntarjoajien käyttöehtojen kanssa. Edelleenkin tunnusta tai salasanaa ei saa luovuttaa kolmannelle osapuolelle. Näin ollen näitä ”digitaalitestamentti-palveluita” käytettäessä on muistettava, että vaikka palvelusta olisi maksanut, ei tietoja välttämättä saa itselleen, jos palveluntarjoaja huomaa, että tunnuksilla pyrkii sisään joku muu kuin alkuperäinen käyttäjätilin omistaja.

Kannattaa myös arvioida, kuinka luotettavalta palvelu vaikuttaa, koska sillä hetkellä kun sitä tarvitaan, palvelun käyttöön ottanut on kuollut, mutta onko palvelukaan enää ”hengissä”. Kuten Jacobs, Forbes:n toimittaja, kertoo jutussaan ”Six Ways To Store Securely The Keys To Your Online Financial Life”:

”Rely on a digital gatekeeper. Several new services, aimed at people who are doing estate planning, charge a monthly or yearly fee to store the digital data that you enter, and release it according to your instructions. One will even check up on you periodically via e-mail, assume you've kicked the bucket if you don't reply, and contact your heirs. Apart from questioning their security, you ought to wonder whether these services will be around when you need them--many are startups. And most are focused on death, rather than incapacity.” (Jacobs 2011, p.2)

Yleisenä havaintona voidaan todeta, että ymmärrys tarpeellisia käytäntöjä tai ohjelmia kohtaan, jotka helpottaisivat kuolleen käyttäjän omaisuuden palauttamista omaisille, tai yleensäkin tärkeän

tiedon säilyttämistä kohtaan on lisääntymään päin, mistä todistavat mm. patenttihakemukset. Niitä on muun muassa seuraavanlaisia:

- ”Computer Implemented System and Method for Aggregating and Selectively Distributing Critical Personal Information to One or More Uses-designated Recipients” (Haviland Jr 2007, p.1) ja
- ”Computer-implemented personal information manager method and system” (Wood 2010, p.1)

Opinnäytetyöni näyttää tulleen tarpeeseen ja hyvin moni vastaajista kertoikin kyselyn vapaakentissä, että eipä ole ikinä ajatellutkaan tällaisia asioita ja että mahtavaa, että otit asian puheeksi. Monet toivoivat aiheesta laajempaa yhteiskunnallista keskustelua ja jotkut vilauttelivat jopa politiikkakortteja, että aihe pitäisi nostaa politiikassa esille. Tietoyhteiskunta-aiheet selkeästi nostavat päätään ja tätä kirjoittaessa parin kuukauden päästä olevat vaalit ovat selkeästi nostaneet verkko- ja tietoturvasioita esille, onpa jopa tehty tietoyhteiskunnan vaalikone, jossa käsitellään digitaalisen elämän asioita.

Toivottavasti jatkossa aiheesta tulee lisää tutkimuksia, sillä aihe on hyvin laaja ja tämäkin pieni opinnäytetyö vain raapaisi pintaa. Paljon jäi tutkimatta ja toisaalta näistäkin tutkimustuloksista olisi voinut vielä saada vaikka kuinka paljon irti, mutta tällä kertaa aika ei antanut myöten.

Itse toivoisin, että tällä opinnäytetyöllä olisi merkitystä palveluntarjoajille, että he ottaisivat huomioon jo kehitysvaiheessa, että miten koko käyttäjän sykli palvelussa hoidetaan. Jos tietojen palautusprosessia ei helpoteta tai mahdollisteta, käyttäjät tulevat varmasti rikkomaan käyttöehtojanne luovuttamalla salasanojansa paperilla omaisilleen, joka ei liene kenenkään etu. Olisi niin helppoa lisätä palvelulle suositteleni ”luotettu ystävä” –ominaisuus, koska tällöin kuka tahansa voisi henkilön kuolemasta palvelulle ilmoittaa ja jolloin käyttäjän itse määäämä prosessi käynnistyisi. Myös palveluiden asiakasrekisterit pysyisivät näin puhtaampana, kun siellä ei enää ”kummittelisi” menehtyneiden käyttäjätilejä.

Samoin käyttäjiltä toivoisin aktiivisempaa otetta aiheeseen, ettei valtava määrä luovaa materiaalia katoa vain sellaisen pikkuseikan kuin tietämättömyyden vuoksi. On lopulta hyvin helppoa vaikka koota paperille käyttämiensä palveluiden salasanat ja tallettaa se omaisten löydettäväksi.

Näihin sanoihin, hauskaa elämää, alkää kuolko.

7. Lähteet

Aarnio, A. & Kangas, U., 1999. *Suomen jäämistöoikeus I* 4th ed., Talentum Media.

Beyer, G.W. & Griffin, K.M., 2011. Estate Planning for Digital Assets. *SSRN eLibrary*.
Available at: <http://ssrn.com/paper=1781483>.

Brubaker, J.R. & Vertesi, J., 2010. Death and the Social Network.

Gibson, M., 2007. Death and mourning in technologically mediated culture. *Health Sociology Review*, 16(5).

Haviland Jr, S.S., 2007. *COMPUTER-IMPLEMENTED SYSTEM AND METHOD FOR AGGREGATING AND SELECTIVELY DISTRIBUTING CRITICAL PERSONAL INFORMATION TO ONE OR MORE USER-DESIGNATED RECIPIENTS*, US Patent App. 20,090/037,426.

Hintikka, K.A., 2008. Johdatus osallistumistalouteen - internetin uusia taloudellisia toimintaympäristöjä. , (32), 66.

Lamm, J.D., 2010. Digital Property: Planning for Incapacity and Death.

Lindén, S. & Helopuro, S., 2009. *Perillisten oikeus kuolleen henkilön viestintään*, Available at:
<https://docs.google.com/viewer?a=v&pid=gmail&attid=0.1&thid=12ebdbe3b2394b0d&mt=application/pdf&url=https://mail.google.com/mail/u/1/?ui%3D2%26ik%3Dcc1d6129d5%26view%3Datt%26th%3D12ebdbe3b2394b0d%26attid%3D0.1%26disp%3Dattid%26zw&sig=AHIEtbR4AwyJYRyGSoFinJdPJQnVPcFvOQ> [Accessed March 16, 2011].

Odom, W., Banks, R. & Kirk, D., 2010. Reciprocity, deep storage, and letting go: opportunities for designing interactions with inherited digital materials. *interactions*, 17(5), 31-34.

Wood, S.E., 2010. *Computer-implemented personal information manager method and system*, Google Patents.

8. Verkkolähteet

Accessing a deceased person's mail - Gmail Help. Available at:

<http://mail.google.com/support/bin/answer.py?hl=en&answer=14300> [Accessed March 9, 2011].

Kuinka pyytää tietoja edesmenneen asiakkaan tililtä? Available at:

<http://windowslivehelp.com/solution.aspx?solutionid=2aa89618-2244-4187-8383-39b5503587f5> [Accessed March 9, 2011].

PayPal User Agreement. Available at: [https://cms.paypal.com/ie/cgi-bin/?cmd=_render-](https://cms.paypal.com/ie/cgi-bin/?cmd=_render-con-)

[con-](https://cms.paypal.com/ie/cgi-bin/?cmd=_render-con-)

[tent&content_ID=ua/UserAgreement_full&locale.x=en_US#7.%20Term%20and%20closing%20Your%20Account](https://cms.paypal.com/ie/cgi-bin/?cmd=_render-con-tent&content_ID=ua/UserAgreement_full&locale.x=en_US#7.%20Term%20and%20closing%20Your%20Account) [Accessed March 7, 2011].

Sähköisen pelipalvelun sopimusehdot | ray.fi. *ray.fi*. Available at:

https://www.ray.fi/fi/pelipalvelun_sopimusehdot [Accessed March 17, 2011].

Terms of Use - photobucket.com. Available at: <http://photobucket.com/terms> [Accessed March 19, 2011].

Tilastokeskus - Käsitteet ja määritelmät - T-testi. *stat.fi*. Available at:

http://www.stat.fi/meta/kas/t_testi.html [Accessed March 18, 2011].

Welcome - Dealing With Death Online. *Dealingwithdeathonline.wikidot.com*. Available at:

<http://dealingwithdeathonline.wikidot.com/> [Accessed February 16, 2011].

2005. Who owns your e-mails? *BBC News*. Available at:

http://news.bbc.co.uk/2/hi/uk_news/magazine/4164669.stm [Accessed March 17, 2011].

Yahoo! Terms of Service. Available at: <http://info.yahoo.com/legal/us/yahoo/utos/utos-173.html> [Accessed March 9, 2011].

Cashmore, P., 2009. Canada: Facebook Doesn't Comply with Our Privacy Laws. Available at: <http://mashable.com/2009/07/17/canada-facebook-privacy/> [Accessed March 13, 2011].

Faure, G., 2009. How to Manage Your Online Life When You're Dead - TIME. *time.com*. Available at: <http://www.time.com/time/business/article/0,8599,1916317,00.html> [Accessed March 20, 2011].

Jacobs, D.L., 2011. Six Ways To Store Securely The Keys To Your Online Financial Life - Forbes.com. *Forbes.com*. Available at: <http://www.forbes.com/2011/02/15/best-ways-store-securely-passwords-vault-keys-to-your-online-financial-life.html> [Accessed March 17, 2011].

Lustig, N., 2010. Digital Estate Planning: What are Digital Assets? *blog.entrustet.com*. Available at: <http://blog.entrustet.com/2010/04/19/digital-estate-planning-what-are-digital-assets/> [Accessed March 17, 2011].

Nicholson, C.V., 2009. Virtual Estates Lead to Real-World Headaches - NYTimes.com. *ny-times.com*. Available at: http://www.nytimes.com/2009/11/02/technology/internet/02assets.html?pagewanted=1&_r=4 [Accessed March 9, 2011].

Olsen, S., 2005. Yahoo releases e-mail of deceased Marine - CNET News. *news.cnet.com*. Available at: http://news.cnet.com/Yahoo-releases-e-mail-of-deceased-Marine/2100-1038_3-5680025.html [Accessed March 9, 2011].

Paappanen, P., 2011. Kysely kuolemasta digitaalisena aikakautena. Available at: <https://spreadsheets.google.com/a/zipipop.com/gform?key=0AhhX1BufOpKrdGtGS2lQNXZMRWd4dFo3ZHFvVndhb1E&hl=fi&gridId=0#chart> [Accessed March 14, 2011].

Paypal, 2010. Closing the PayPal account of a deceased account holder | Let's Talk PayPal. Available at: <http://www.paypal-talk.co.uk/news-item/closing-the-paypal-account-of-a-deceased-account-holder/> [Accessed March 7, 2011].

Rautiainen, M., 2011. Ruotsalaistutkimus: 44 % kansalaisista pelastaisi tulipalosta valokuvansa - Ilta-Sanomat. *Iltasanomat.fi*. Available at: <http://www.iltasanomat.fi/asuminen/Tutkimus%2044%20%25%20pelastaisi%20palosta%20valokuvansa/art-1288365180243.html> [Accessed March 6, 2011].

9. Liitteet

1. Väestörekisterikeskuksen Kauri Kurjen vastaus kysymyksiini, miten yritys tai organisaatio voi käyttää hyväksi Väestörekisterikeskuksen palveluita.
2. Borenius & Kemppisen Juha Ilolan vastaus kysymykseen, onko sähköposti verrattavissa perinteiseen postiin lain näkökulmasta.
3. Vuodatus.net työntekijän Asmo Halisen haastattelu
4. Luukun tuotepäällikön Annika Branderin haastattelu
5. Valokuvaaja Mikael Vänskän haastattelu
6. Valokuvaaja Kari Jokisen haastattelu
7. Irc-Gallerian Anu Löfgrenin haastattelu
8. Väestörekisterikeskus: asiakasrekisterin, jäsenrekisterin sekä muun vastaavan rekisterin päivitys
9. Pokerstars-haastattelu
10. Kyselytutkimus
11. Demografiatiedot
12. Studio55:n tekemä haastattelu ja juttu aiheestani

Liite 1. Väestörekisterikeskuksen Kauri Kurjen vastaus kysymyksii-
ni, miten yritys tai organisaatio voi käyttää hyväksi Väestörekisteri-
keskuksen palveluita.

*1. Yritys, yhdistys ym. muut voivat päivittää kuluttajarekistereitään Väestötieto-
järjestelmän jälleenmyyjillä. Julkishallinto (koulut, oppilaitokset ym ja muut val-
tion alaisuudessa toimivat) voivat päivittää suoraan
sa. Myös yksityishenkilöllä on mahdollisuus päivittää osoiterekisteriä Väestöre-
kisteritiedoin.*

*2. Tarvitaan nimi ja osoitetiedot tai henkilöturvatunnus. Formaattilla ei niin väliä,
kunhan se saadaan muunnettua Exceliin. Nimi ja osoitetiedot tulee olla samalla
tavalla kirjoitettu kuin Väestötietojärjestelmässä.*

*3. Palvelun hinta riippuu massasta ym. Päivitetäänkö hetulla vai osoitteella. Mut-
ta perusmaksu on 450 € + 0,037 € /kpl kalleimmillaan.*

Liite 2. Borenius & Kempin Juha Ilolan vastaus kysymykseen, onko sähköposti verrattavissa perinteiseen postiin lain näkökulmasta.

”Luottamuksellisen viestin (vanhastaan kirjesalaisuus) salaisuus on perustuslain 10.2 §:n nojalla loukkamaton. Tämä koskee niin perinteistäkin postia kuin sähköpostia.

Sähköpostiviestintä eroaa vanhakantaisesta viestinnästä siinä, että se pysyy luottamuksellisena suhteessa viestinnän ulkopuolisiin tahoihin senkin jälkeen kun viesti on avattu (s-posti on Inboxissa; vrt. avattu kirje pöydällä oleva kirje, joka ei enää nauti PL:n suojaa). Oikeastaanhan s-postia ei voi traditionaalisessa mielessä avata. Myös viestin tunnistamistiedot (lähettäjä, vastaanottaja, otsikko) on suojan piirissä eli luottamuksellisia, joskin eivät suojan ytimessä. Vrt. sähköisen viestinnän tietosuojalaissa kuvattu prosessi jolla, työnantaja voi lukea työntekijän sähköpostia; tunnistamistietoja päästään tarkastelemaan lyhyemmällä kriteereillä, ja sitten tunnistamistietojen perusteella tulee tehdä päätös voidaanko viesti lukea vain ei (s.o., onko kyse henk. koht. viestinnästä vai työnantajalle osoitetusta viestinnästä).

Eli muutoinkin sähköpostin luottamuksellisuudesta on säädetty em. laissa, kannattaa tsekata sen säännökset.

Tietosuojavaltuutettu on kuulemma ottanut kantaa juurikin tähän kysymykseen ja suosittelin että soitat suoraan heidän puhelinneuvotaansa (netistä en kantaa löytänyt). Puhelinnro. löytyy osoitteesta www.tietosuoja.fi. Ovat tyypilliseseti varsin avuliaita ja olen useammin kuin kerran pyöritellyt heidän kanssaan pidemmän aikaa juuri tämäntyyppisiä käytännössä harvoin vastaan tulevia, mutta periaatteessa varsin merkittäviä asioita.

Toisekseen on syytä muistaa se, että se, joka oikeudettomasti loggaa sisään toisen tunnuksilla toisen sähköpostitilille syyllystyy tietomurtoon. Tämä koskee yleisesti mitä tahansa palvelua (esim. jopa Habboa, Facebookia).

P.s. Itse asiassa en tiedä, voiko edesmenneen isoäitinsä jäämistöstä löytyneen avaamattoman kirjeen avata loukkaamatta kirjesalaisuutta.”

Liite 3. Vuodatus.net työntekijän Asmo Halisen haastattelu

Kysyin Vuodatus.net-palvelun työntekijä Asmo Haliselta miten Vuodatus suhtautuu kuolleisiin käyttäjiin ja antavatko he pääsyn omaisille vainajan käyttäjättilille pyydettyä. Asmo kysyi asiaa Vuodatus.net-palvelun alkuperäiseltä tekijältä ja vastasi minulle näin:

”Muutama tällainen tapaus on vuosien varressa tullut vastaan jossa olemme saaneet yhteydenoton jonkun kuolleen henkilön omaiselta.

Tapauksia on ollut ihan yhden käden sormilla laskettava määrä. Näissä käytännössä ei ole ollut muita vaateita kun että blogi halutaan sulkea. Tällöin on toimitettu niin että blogi pistetään lukkoon, mutta sitä ei poisteta. Tällöin sitä ei pääse lukemaan ulkoapäin, mutta jos kyseessä olikin huijaus voidaan se helposti palauttaa.

Nähtävästi kaikki yhteydenotot ovat olleet aitoja, sillä blogin sulkemisen jälkeen kukaan ei ole ollut yhteydessä.

Maksettuja ominaisuuksia ei ole ollut näillä henkilöillä käytössä, eikä kukaan ole vaatinut tunnuksia itselleen. Tunnuksia todennäköisesti myöskään ei olisi annettu, sillä asian vahvistaminen olisi hankalaa koska 1) ei ole varmistusta että henkilö on oikeasti kuollut 2) vaikka kuolintodistus toimitettaisiin, ei ole mitään varmuutta että se saataisiin sidottua tiettyyn käyttäjätunnukseen, sillä palvelun käyttäjätunnuksilla ei ole mitään virallista tietoa kuten hetu.”

Liite 4. Luukun tuotepäällikön Annika Branderin haastattelu

Onko Luukulla mietitty strategia ja prosessi, mitä tehdään jos joku käyttäjistänne kuolee? Tai onko sellainen suunnitteilla?

Ilman erillistä ilmoitusta emme luonnollisestikaan tiedä, jos joku käyttäjämme on menehtynyt. Jos saamme lähiomaiselta tiedon kuolemantapauksesta, on meillä olemassa prosessi miten etenemme.

Onko Luukussa tapahtunut kuolemantapauksia, jotka ovat tulleet teidän tietoonne?

Siinä tapauksessa ovat, että joku lähiomainen ottaa yhteyttä ja haluaa a) päästä tiiliin käsiksi tai useammin b) tilin suljettavaksi.

Miten olette tällaiset kuolemantapaukset hoitaneet toistaiseksi?

Annatteko omaisille oikeuden päästä katsomaan vainajan sähköpostia?

Omale kohdalleni ei ole osunut tapausta, jossa omainen olisi tätä vaatinut, ja periaatteessa oikeutta ei myönnetä yksityisyydensuojaan vedoten. Joitain poikkeustapauksia on toki saattanut olla – etenkin jos tili on sisältänyt esim. tietoa joka on relevanttia viranomaisille tms.

Jätättekö tilin sulkemisen vastuun omaisille?

Ei.

Miten varmistatte, että käyttäjä on todella kuollut?

Virkatodistusta vastaan, tämän jälkeen tili voidaan meidän toimestamme sulkea.

Varmistuttekö jotenkin omaisen henkilöllisyydestä, kun hän pyytää päästä sisään vainajan tilille?

Jos omainen pystyy toimittamaan virkatodistuksen tai sairaalan kuolinraportin on hän oletettavasti tosiaan lähiomainen.

Annatteko hyvitystä, jos vainajalla on ollut Luukku Plus, mutta joka on kuollut pian maksullisen paketin ostamisen jälkeen?

Ei ole koskaan vaadittu, ehkä tilanteen mukaan voitaisiin antaaakin, jos esim juuri ennen kuolemaansa aktivoinut.

Mitä tapahtuu käyttäjätileille, jos niihin ei loggaututa sisään moneen vuoteen (eli jos käyttäjä on kuollut, eivätkä omaiset tiedä/halua nähdä vainajan s-postia)?

Luukussa käyttäjätilit, joihin ei ole viimeisen 4kk:n aikana kirjauduttu sisään merkitään inaktiiveiksi ja poistetaan.

Jos poistatte tilin tietyn ajan jälkeen, jääkö tilistä vielä esim. varmuuskopio tms josta tilin voisi mahdollisesti vielä palauttaa?

Tässä on joku puskuriaika, mutta periaatteessa niitä ei enää palauteta.

Liite 5. Valokuvaaja Mikael Vänskän haastattelu

Mikael Vänskä on kuvaa sekä työkseen että harrastuksena. Kysyin Mikaelilta muutamia kysymyksiä aiheeseen liittyen:

Kuinka paljon arvioisit, että sinulla on digikuvia yhteensä?

Kaikkiaan arviolta 80 000 - 100 000, olen kuvannut digitaalisesti vuodesta 1998 alkaen. Suurin osa on saman aiheen toistoa eli varteenotettavia kuvia on enintään neljännes kokonaismäärästä.

Missä säilytät digikuviasi?

Valtaosa kuvista on ulkoisella kova-/kuvalevyllä. Ennen kaikista oli myös CD/DVD -varmenne, mutta luovuin niistä. Kaikkea ei vain voi, eikä ole mielekasta tuplavarmistaa ja jos kuville jotain sattuu niin sitten sattuu. Muutamia satoja kuvia on myös sosiaalisen median palveluissa, koulutusmateriaaleissani, kotisivuillani sekä asiakkailleni sähköisesti toimitettuna, mutta niistä ei ole mitään kirjanpitoa.

Miten olet huolehtinut kuvavarastosi varmuuskopioinnista?

Tällä hetkellä vain yhdellä ulkoisella kovalevyllä, toisen hankinta on harkinnassa. Mieleistäni verkkopalvelua en ole vielä löytänyt ja sen laajuisen arkistointityön haluaa tehdä vain kerran eli palvelun tulee olla todella vakuuttava siihen siirtyäkseni.

Jos kuvasi ovat suojattuina esim. salasanalla, kuinka olet huolehtinut niiden periytymisestä vai oletko ollenkaan?

Kuvia ei ole suojattu salasanalla, mutta kaikki sosiaalisen median palvelut + kotisivujeni salasana on tallessa ja saatavilla, jos niitä tarvitsee siirtää (perinnöksi).

Myytkö / oletko myynyt valokuviasi esim. Istockphotossa tai vastaavissa verkkopalveluissa?

Olen kirjautunut vastavalo.fi -palveluun, mutten koskaan käyttänyt sitä.

Oletko miettinyt mitä tapahtuu kuolemasi jälkeen, jos kuviasi on edelleen Istockphotossa myytävänä - minne myydyistä kuvista tulevat rahat menevät? Tai tiedätkö mitä niille tapahtuu?

En ole edes tullut ajatelleeksi asiaa, ilmeisesti tulisi miettiä. Varminta olisi varmaan nimetä kuvat yhtiöni omaisuudeksi.

Haluaisitko kertoa jotain lisää aiheesta?

Digitaalisen valokuvauksen yleistymisen myötä valokuvien arvo potentiaalisen ostajan silmissä tuntuu laskeneen. Moni valokuvia työssään käyttävä ei tule edes ajatelleeksi, että verkosta otettu kuva on jonkun omaisuutta. Itsekin olen löytänyt kuvieni luvaton käyttöä ja vasta asiasta reklamoituani liton taustatuella saanut asianmukaisen korvauksen. Kuvien suojaaminen ja merkitseminen omaksi on todellinen ongelma. Toisaalta harva valokuva enää täyttää "teoksen" määrettä eikä erotu tavallisesta massasta omalaatuisuudellaan.

Liite 6. Valokuvaaja Kari Jokisen haastattelu

Haastattelin valokuvaaja-graafikko Kari Jokista tästä asiasta ja miten hän ammattilaisena varmistaa, että kuvat säilyvät paitsi varmuuskopioituna, myös kuoleman jälkeen saatavilla. Kysyin seuraavat kysymykset:

Kuinka paljon arvioisit, että sinulla on digikuvia yhteensä?

”Arvioisin, että kuvia on 50 000 ja 100 000 kappaleen välillä.”

Missä säilytät digikuviasi? & Miten olet huolehtinut kuvavarastosi varmuuskopioinnista?

”Säilytän kaikkia kuviani kolmessa eri paikassa. Kahdella ulkoisella kovalevyllä sekä verkkopalvelimella. Tämä sen vuoksi, että yhden mahdollisesti tuhouduttua kuvat ovat aina tallessa ja saatavilla kahdesta muusta lähteestä. Toinen kovalevyistä kulkee aina mukana ja toinen on työpaikalla varmistaakseni kuvien säilymisen mahdollisten tulipalojen tms. onnettomuuksien varalta. Tämä kaikkien eri resoluutioiden osalta siis. Tämän lisäksi osa kuvista on webbiresoluutiossa Popgraphy.com rokkikuvagalleriassa ja omassa portfolio-galleriassani, mutta niitä en varmuuskopioi. CD/DVD backuppausta en ole koskaan urani aikana tehnyt, koska koen sen jotenkin hankalaksi ja rajoittavaksi.”

Jos kuvasi ovat suojattuina esim. salasanalla, kuinka olet huolehtinut niiden periytymisestä vai oletko ollenkaan?

”Kolmen paikan backup-käytännöstäni johtuen kuvani ovat saatavilla vaikka kukaan ei FTP-palvelimen salasanoja tietäisikään.”

Myytkö / oletko myynyt valokuviasi esim. iStockphotossa tai vastaavissa verkkopalveluissa

”Minulla on sopimus Getty Imagesin kanssa kuvieni myynnistä. En ole ihan varma sopimusteknisistä asioista, joten en valitettavasti voi kommentoida Gettyn kuvaajasopimuksen sisältöä liittyen tuohon iStockin provisioasiaan. Sen tiedän, että iStock on erittäin kitsas provisioiden maksaja eikä sillä juuri kukaan pääse ainaaan rikastumaan. Hyvin harvat tekevät toimeentulonsa kuvapankkikuvilla ja jos tekevät kuvamassaa pitää olla todella paljon, että kuvia myös myydään paljon.”

Minulla on myös jonkin verran erilaisia designejä myynnissä t-paitojen muodossa kahdessa eri Spreadshirtin kaupassa. Se ehkä tässä tapauksessa vastaa iStockin toimintaa. Spreadshirt maksaa provisiot myydyistä designeista/tuotteista kun tilille on kertynyt vähintään 50 euroa.”

Oletko miettinyt mitä tapahtuu kuolemasi jälkeen, jos kuviasi on edelleen Istockphotossa myytävänä - minne myydyistä kuvista tulevat rahat menevät? Tai tiedätkö mitä niille tapahtuu

”En ole asiaa miettinyt, mutta luulisin, että rahat menevät kuolinpesälle samalla tavalla kuin mikä tahansa muu kuolemanjälkeinen tulo. Getty Images on niin suuri ja vanha kuvatoimisto, että luultavasti heillä on kokemusta kuvaajien kuolemasta. Välittäähän Getty kuvia esim. konfliktialueilta.”

Haluaisitko kertoa jotain lisää aiheesta?

”Se mikä mietityttää on, että miten digitaalisen kuva-aineiston arvo kuoleman jälkeen perinnönjaossa määritellään. Kuka arvottaa kuvat ja millä perusteella.”

Liite 7. Irc-Gallerian Anu Löfgrenin haastattelu

Kuka omistaa palveluunne käyttäjän tekemät päivitykset (blogit, s-postit, valokuvat, videot, taiteen, mikroblogit, statuspäivitykset)? Onko teillä oikeuksia käyttää käyttäjän tekemää materiaalia mitenkään?

Virtuaalisen omaisuuden omistus on sinällään samanlaista kuin reaalmateriankin omistus. Tarkemmin immateriaalioikeuksista kannatta kuitenkin kysellä laki-ihmisiltä. Oma vastaukseni tulee meidän palvelumme puolesta, jossa lakia noudatetaan seuraavalla tavalla.

Kaikkien IRC-Gallerian kaltaisten palveluiden tulee saada tietynlainen käyttöoikeus kaikkeen UGC:iin (user generated content). Tämä johtuu siitä yksinkertaisesti syystä, että palveluntarjoajan tulee saada käyttäjältä lupa säilyttää esim. kuvia palvelimillaan. Ilman lupaa ei palveluntarjoaja saa materiaalille mitään hallintaoikeutta, eikä käyttäjä voi silloin kuvia tai muuta sisältöä palvelimille siirtää.

Eli palveluntarjoajalla tulee olla lupa säilyttää tuota sisältöä - sopimus on siis molemminpuolinen.

IRC-Galleria ei pyydä lupaa mihinkään muuhun. IRC-Galleria EI siis voi (eikä halua) ilman erillistä lupaa käyttää UGC:ia vaikkapa markkinointiin tai muuhun vastaavaan. Kuvien ja blogimerkintöjen jne omistusoikeus ei siis vaihdu tuossa sopimuksessa - kyse on vain hallintaluvasta.

Kun sisältö (kuvat, blogaukset, videot...) ovat palvelimillamme, päättää käyttäjä itse niiden näkyvyydestä (näkyvyyden voi rajata joko vain itselleen, vain sisäänkirjautuneille, vain kaveriryhmälle tai näkymään kaikille).

Me palveluntarjoajana vaadimme, että kaikki lisätty materiaali on sääntöjemme mukaista. Mikäli ei ole, meillä on oikeus poistaa tuo materiaali. Tämä selittyy sillä, että palvelimet ovat palveluntarjoajan hallussa ja meillä on sisältöön tuo eräänlainen hallintaoikeus. Samoin palveluntarjoajalla on vastuu huolehtia, että palvelimilla ei ole mitään laitonta. Omien sääntöjen noudattaminen on lain silmissä huomattavasti vapaampaa, mutta palvelun laadun ylläpitämiseksi pidämme tiukasti huolta myös siitä, että lisätty materiaali on sääntöjemme mukaista. Palvelun säännöt ovat täällä: <http://irc-galleria.net/rules>

Palvelun käyttäjä antaa palveluntarjoajalle tarvittavan luvan rekisteröityessään ja hyväksyessään käyttöehdot <http://irc-galleria.net/terms>

Onko Habbossa tai Irc-galleriassa mietitty strategia ja prosessi kuolemantapausten varalle? Jos ei, onko teillä suunnitteilla tai teossa tällainen strategia? Voisitko kertoa millaista prosessia suunnittelette?

IRC-Galleriassa prosessi on muotoutunut tarpeen ja kokemuksen pohjalta. Huomattavaa on, että prosessi elää tarpeen mukaan, eli jokainen tapaus käsitellään omanaan. Käytäntö siis on, mutta se muokkautuu tarpeen ja tapauksen mukaan. Erilaisia tapauksia on useita.

Tavallisin kuolemantapaukseen liittyvä yhteydenotto on sellainen, missä joku käyttäjistä ottaa meihin yhteyttä ilmoittaakseen toisen käyttäjän, yleensä kaverin tai tutun, kuolemasta. Tavallisesti näissä sähköposteissa pyydetään tunnuksen sulkemista.

Tarkastamme profiilin aina välittömästi ja kokenut asiakaspalvelija näkee kyllä heti, että onko kyseessä aito ilmoitus vai kenties huijaus. Kuolleen käyttäjän profiili täyttyy yleensä nopeasti kavereiden sinne jättämisistä hyvästelyviesteistä ja osanottoivotuksista läheisille. Yleensä ylläpito laittaa tunnuksen sellaiseen tilaan, että se ei näy enää muille käyttäjille - tunnus laitetaan "lukkoon". Sille ei myöskään voi enää kirjautua.

Mikäli kyse on kuitenkin ollut huijauksesta, saisi tunnuksen omistaja sisäänkirjautuessaan kehotuksen ottaa yhteyttä ylläpitoon. Kehotuksessa ei tietenkään sanota tarkkaa syytä. Tällaista yhteydenottoa emme kuitenkaan ole koskaan saaneet.

Tunnusta ei samantien poisteta, sillä tunnuksella olevat kuvat voivat olla sellaisia, jotka kuolleen käyttäjän omaiset haluaisivat itselleen. Mikäli kuolleen käyttäjän lähiomaiset (tällä tarkoitetaan vain vanhempia tai puolisoa) ottaa yhteyttä, voimme kuvat luovuttaa. Kuvista kuitenkin luovutetaan vain sellaiset, jotka tämä kuollut käyttäjä oli profiilissaan asettanut näkyville, tai rajannut kaveriryhmälle (tällöin kuvien rajausta on sen verran tulkinnanvarainen, että voimme ajatella olevan kuitenkin teoreettinen mahdollisuus, että kuvia pyytävä omainen olisi kuvat nähnyt joka tapauksessa). Sen sijaan piilotettuja tai poistettuja kuvia emme luovuta,

niissä säilyy tuo käyttäjän itse asettama näkyvyysrajoitus. Kuvia ei koskaan luovuteta kavereille, ainoastaan lähiomaiset voivat saada kuvat. Yleensä kuvat poltetaan CD:lle ja lähetetään omaiselle.

Myöskään kommentteja tai blogikirjoituksia ei luovuteta, mutta ei niitä ole koskaan kukaan pyytänytäkään.

Suinkaan aina ei profiilin tietoihin ja kuviin kuitenkaan kohdistu mitään kyselyitä. Tälle tietylle statukselle laitettujen kuolleen käyttäjien käyttäjätunnukset tarkistetaan väliajoin ja niistä poistetaan ne, joiden on katsottu olleen odottamassa mahdollista yhteydenottoa kuvien suhteen tarpeeksi pitkään. Kun tunnus poistetaan, katoaa siitä määräajassa kaikki henkilö- ja rekisteröitymistiedot, sekä mahdollinen UGC.

Onko palvelussanne tapahtunut aikaisemmin kuolemantapauksia, jotka ovat tulleet tietoonne? Miten saitte tiedon? Keneltä?

Yleensä yhteydenotto tulee kuolleen käyttäjän kavereilta tai perheenjäseniltä. Lähes poikkeuksetta niissä halutaan kertoa tapahtuneesta ja pyydetään profiilin sulkemista. Toisinaan kuitenkin varsinkin omaiset, kuten vanhemmat, haluavat, että heidän lapsensa profiilia pidetään auki vielä jonkun aikaa, esimerkiksi hautajaisiin saakka. He haluavat jättää kuolleen nuoren ystäville luonnollisen paikan käydä jättämässä suruvalittelunsa ja katsomassa vielä kuvia. Usein tällaisissa tapauksissa kaverit käyttävätkin kuolleen kaverinsa profiilia niin toistensa tukemiseen kuin myös tiedottaakseen hautajaisista tai muistotilaisuudesta ja itse henkilön muisteluun.

Ovatko omaiset yleensä pyytäneet päästä tutkimaan kuolleen käyttäjän tietoja?

En muista tällaista pyyntöä tulleen, mutta jos tulisi, emme siihen voisi suostua. Meitä palveluntarjoajana sitoo laki, jonka puitteissa voimme luovuttaa tietoja vain poliisille ja teletunnistetietoja esimerkiksi vain käräjäoikeuden päätöksen nojalla. Lakipykälät, jotka tietojenluovutukseen liittyvät ovat PL 10§, PoliisiL 36§ ja PKL 4 luku. Lainkäyttöön liittyy luonnollisesti aina epäily rikoksesta, eli "huvikseen" ei poliisikaan noita tietoja koskaan pyydä.

Suoja yksityisyydestä käyttäjän profiilin ja tietojen kohdalla ei siis raukea kuolemantapauksessakaan.

Voitteko kuvailla jotain esimerkkitapausta? Kuka lähettää yleensä tiedon käyttäjän kuolemasta (kaverit/omaiset/viranomaiset/joku muu)? Kuinka siitä jatketaan?

Tulinkin vastanneeksi tähän jo tuolla aikaisemmin.

Miten varmistutte, että kyseessä on oikea kuolemantapaus eikä esim. pilantekoa?

Tähänkin tulinkin jo vastanneeksi, mutta niin: tunnusta ei suoraan poisteta, vaan se lukitaan (tunnusta ei löydä IRC-Galleriasta, eikä sille voi kirjautua ennenkun on ottanut yhteyttä ylläpitoon). Näin ollen jos kyseessä on ollut pila, ei tunnukselle ole tapahtunut mitään vaan sen käyttäjä voi ottaa tunnuksen käyttöönsä normaalisti otettuaan yhteyttä ylläpitoon.

Tuo tunnuksen lukitseminen on varotoimenpide: mieluummin otamme sen pienen riskin, että jolle kulle yksittäiselle käyttäjälle koituu pieni vaiva yhden sähköpostiviestin kirjoittamisen muodossa, kuin että jättäisimme kuolleesta käyttäjästä tehdyn ilmoituksen huomiotta koska emme voi olla sataprosenttisen varmoja asiasta. Tällainen menettely loukkaisi potentiaalisesti suurta joukkoa ystäviä ja omaisia.

En muista koskaan törmänneeni pilailumielessä tehtyyn ilmoitukseen, mutta se ei tietysti tarkoita etteikö sellaista voisi tapahtua.

Mitä palvelussanne tehdään kuolleen käyttäjän tilille sen jälkeen kun omaiset ovat mahdollisesti päässeet tietoja tutkimaan? Annetaanko esim. sen käyttöoikeus omaisille määräämättömäksi ajaksi, suljetteko sen itse, arkistoitteko tiedot vai mitä tapahtuu?

Tilin annetaan olla tietyn aikaa lukossa, jonka jälkeen se poistetaan.

Käyttöoikeutta ei luovuteta koskaan kenellekään toiselle. Edes ylläpito ei koskaan kirjaudu kenenkään käyttäjän tunnukselle. Käyttäjätunnus on aina, kaikissa tapauksissa henkilökohtainen. Tunnuksen käyttöoikeus ei siirry omaisille käyttäjän kuoleman jälkeen. Tähän viittaa myös käyttöehtojemme kohta 6.

6. Asiakastietojen käyttö ja luovutus

6.1 Tietojen antaminen. Asiakkaan tulee ennen Palvelun avaamista antaa Sulake Dynamoidille sen vaatimat Palvelua varten tarvittavat tiedot (Asiakastiedot) sekä tarkistaa annettujen tietojen oikeellisuus. Asiakkaan on ilmoitettava viipymättä kirjallisesti Sulake Dynamoidille Asiakastietojensa muutoksista.

6.2 Henkilötietojen käsittely Palvelussa. Sulake Dynamoid noudattaa toiminnassaan henkilötietojen käsittelyä ja tietosuojaa koskevaa Suomen lainsäädäntöä ja käsittelee Asiakkaiden henkilötietoja näiden käyttöehtojen ja henkilötietolain edellyttämän tietosuojaselosteen mukaisesti.

Luonnollisesti ylläpidon hyväksymät ryhmätunnukset, kuten bänditunnukset, hyväntekeväisyystahojen ja nuorisotalojen tunnukset ovat poikkeus. Näitä tunnuksia saattaa yhden henkilön sijasta käyttää muutama henkilö tai pieni ryhmä. Ryhmätunnuksia kuitenkin käsitellään käyttöoikeuden suhteen ihan samoin, kuin yksittäistenkin käyttäjien tunnuksia.

Olikos Irc-galleriassa Facebookin tapaan mahdollista tehdä vainajan sivusta "muistosivu"? Onko näitä paljon? Haluaako omaiset yleensä sivun poistettavan kokonaan vai halutaanko jättää esim. muistosivu palveluun?

IRC-Galleriassa muistosivuna toimii yleensä yhteisö. Yhteisön perustaa tavallisesti joku kuolleen käyttäjän ystävä ja kutsuu siihen mukaan kavereita, jotka kutsuvat lisää kavereita. Yhteisössä surraan ja muistellaan kuollutta toveria ja tuetaan toisia surun keskellä. Tavallista on myös purkaa ahdistusta ja etsiä syyllisiä, etenkin jos kyseessä on ollut väkivallanteko tai itsemurha. Kyseessä voisikin sanoa olevan sekä muisto- että vertaistukiyhteisö.

Kuten aikaisemmin kirjoitin, toisinaan omaiset pyytävät kuolleen profiilia jäämään auki määräajaksi tätä samaa tarkoitusta varten. Nämä eivät kuitenkaan sulje toisiaan pois. Profiiliin jätetyt kommentit ovat myös muodoltaan usein henkilökohtaisia hyvästijättöjä, yhteisöissä puretaan asiaa ja siihen liittyviä ilmiöitä laajemmin.

Muistoyhteisö voidaan yksittäisen käyttäjän lisäksi (kuten <http://irc-galleria.net/community/2840171>) tehdä myös esimerkiksi jossain onnettomuudessa tai tapaturmassa menehtyneiden muistoksi, ei siis yksittäisinä henki-

löinä, vaan osana suurempaa tragediaa. Kauhajoen koulussa kuolleiden muistolle perustettu yhteisö on hyvä esimerkki tällaisesta
<http://irc-galleria.net/community/2916724>

Muita samankaltaisia: <http://irc-galleria.net/community/2516152> ja
<http://irc-galleria.net/community/3282737>

Voiko palvelustanne ostaa materiaalia tai onko palvelussanne minkäänlaisia maksuja? Millaisia?

Meillä on lisäarvopalveluja, kuten Laajennettu vieraslista. Muita ostettavia tuotteita ovat säliät, modaukset ja härveli. Näistä löydät lisää tietoa täältä: <http://irc-galleria.net/store>

Jos käyttäjä kuolee, mutta on esim. maksanut eteenpäin palvelun käytöstä, niin periytyykö tämä käyttöoikeus perillisille?

Ei periydy.

Tilausvaiheessa käyttäjälle kerrotaan, että ostettuja lisäarvopalveluja (esim. Laajennettu vieraslista ja vaikkapa säliät) ei hyvitetä, mikäli tuote on virheetön ja maksutapahtuma on ollut täysin normaali. Hyvitys tapahtuu ainoastaan jos voidaan todeta, että tuotteessa tai itse ostotransaktiossa on ollut jotain epäreilua käyttäjää kohtaan. Samassa kerrotaan, että palveluja ei myöskään siirretä toiselle käyttäjälle, ei vaikka ostaja itse sitä pyytäisi.

Näin ollen palveluun käytettyä rahaa (joskin summat ovat hyvin pieniä) ei hyvitetä myöskään kuolemantapauksessa.

Tässä on asiaa omalta osaltaan käsittelevä kohta käyttöehdoissamme:

12.2 Maksujen palauttaminen. Sopimuksen päättyessä tai palvelun keskeytyksen yhteydessä Sulake Dynamoid ei palauta Asiakkaalle mitään maksuja Palvelusta, sen kautta ostetuista tuotteista ja palveluista tai siihen sisältyneistä etumaksuista tai osto-oikeuksista.

Ja kuten jo mainitsin: tietysti jos vika on ollut meidän päässämme, tuote on syystä tai toisesta ollut selvästi virheellinen tai maksuprosessissa on tapahtunut jotain

prosessista poikkeavaa, toimitaan hyvityksissä tapauskohtaisesti. Mutta tämä seikka ei liity kuolemantapauksiin.

Voiko ostetut sälät tai kamat siirtää toiselle käyttäjättilille?

Ei voi.

Kun kyse on näin pienistä summista, ei siihen oikeastaan ole koskaan edes ollut tarvetta. Kukaan ei ole koskaan vaatinut saada rahoja takaisin ostetuista poleteista tms. En osaa sanoa miten asia muuttuu, jos kyseessä olisi joku huomattavasti suurempia summia sisälläänpitävä ostos. Mutta meidän palvelussamme ei siirretä.

Liite 8. Väestörekisterikeskus: asiakasrekisterin, jäsenrekisterin sekä muun vastaavan rekisterin päivitys

Yleistä

Väestötietojärjestelmästä ja Väestörekisterikeskuksen varmennepalveluista annetun lain 32 §:n 1 momentissa säädetään tietojen luovuttamisesta väestötietojärjestelmästä asiakas- tai markkinointirekisteriin tai vastaavan muun rekisterin tietojen ylläpitämistä varten. Käytännössä tällä tarkoitetaan niin kutsuttuja asiakasrekisterin päivittämispalveluja.

Päivityspalveluita ovat palveluja, joissa väestötietojärjestelmän tiedoilla päivitetään tietojen luovutuksensaajana olevan tahon asiakas-, markkinointi-, jäsenrekistereiden tai muiden vastaavien rekistereiden tietoja. Tietoluvan saajan omaa asiakas-, jäsen- tai markkinointirekisteriä voidaan päivittää joko kertapäivityksinä tai jatkuvana päivityspalveluna.

Päivitettävät rekisterit

Tietoluvan saajan omaa asiakas- tai markkinointirekisteriä voidaan päivittää joko kertapäivityksinä tai jatkuvana päivityspalveluna. Päivityspalvelulla ei luovuteta tietoja muihin kuin sellaisiin rekistereihin, joihin tiedot on rekisteröity henkilötietolain 8 §:n 1 mom. 5 kohdan yhteysvaatimuksen nojalla. Muita henkilörekistereitä voidaan päivittää kertapostitusta varten, niin sanotulla postitettavan aineiston päivityksellä.

Tällaisessa päivityksessä tietoja ei luovuteta tietoluvan saajan rekisteriin. Muihin kuin asiakassuhteeseen, jäsenyyteen tai muuhun näihin verrattavaan perustuvia rekistereitä koskee henkilötietolain 36 § mukainen ilmoitusvelvollisuus. Jos tällaista rekisteriä halutaan päivittää, tulee tietojen luovutusta koskevan hakemuksen tai tilauksen yhteydessä toimittaa kopio tietosuojavaltuutetun toimistoon toimitetusta ilmoituksesta ja rekisteriseloste. Tarvittaessa on myös toimitettava tarkempi kuvaus tietojen keräämisestä rekisteriin. Mahdollinen tietolupa päivitykseen myönnetään tapauskohtaisesti Väestörekisterikeskuksen harkinnan mukaan.

Ilmoitusvelvollisuudesta on lisätietoja tietosuojavaltuutetun internet-sivuilla, www.tietosuoja.fi.

Liite 9. Pokerstars-haastattelu

Haastattelin myös Pokerstars pokerisivuston asiakaspalvelua. Käymämme kirjeenvaihto on tässä:

"Hi!

I'm writing my thesis to Aalto University (Helsinki, Finland) about death in digitalized world. I'm interested in different policies what service providers (like Pokerstars) use when their users die.

I tried to find from your terms what happens to user's game account when user dies but couldnt find anything even near. Does the Pokerstars return the money saved in game account? How does that happen? Do you send a cheque, using Paypal or other money transfer services or how? Or do the family need to contact you to get the money back from the game account? What if the family doesn't know that the deceased had a game account? Do you have some kind of automatic process for that?

I'm sure it somehow possible even I know sometimes it could be difficult.

Could you please be so kind and answer my questions please.

Yours Sincerely,

Pii Paappanen

pii.paappanen@gmail.com

+358 40 9602 911"

Ja Pokerstars:n asiakaspalvelun vastaus:

Hello Pii,

Thank you for your email.

In the event that we receive a report that one of players has sadly passed away, our first action will be to freeze his/her account and all funds therein. Then next of kin will then need to provide Death Certificate and a copy of the following documentation:

Government-issued photo ID

Letter of Administration or Power of Attorney

Any bankroll will be cashed out via check to name and address registered within the account. Arrangements can be made to credit bankroll to a bank account providing check cashout is not available in the registered country.

At no time will PokerStars allow access to account by a third party upon notification. Additionally, we do not accept advice from players regarding disbursement of their bankroll; all instructions must be noted in the legal Will.

I hope this information is sufficient in answering your query and if we can be of further assistance, please contact us. Best of luck on your thesis!

Regards,

Liis

PokerStars Support Team

Liite 10. Kyselytutkimus

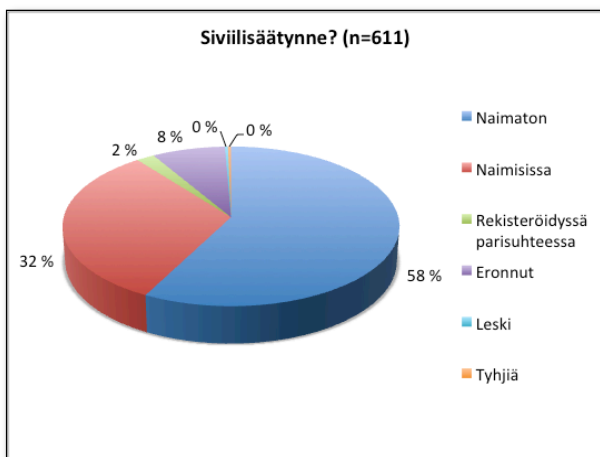
Kysyin seuraavat kysymykset kyselytutkimuksessani:

- Omistatteko virtuaalista omaisuutta? Kuinka paljon arvioisitte niiden yhteisarvoksi? (vastaukset: valmiiksi annettuja arvoja aina 5000 € asti)
- Oletteko koskaan ajatellut, mitä tapahtuu virtuaaliselle omaisuudellenne kuolemanne jälkeen? (vastaukset: k/e)
- Jos olette tehnyt testamentin, otitteko huomioon virtuaalisen omaisuuden? (vastaukset: en ole tehnyt testamenttia / olen tehnyt testamentin ja huomioin myös virtuaalisen omaisuuden / olen tehnyt testamentin, mutta en huomioinut virtuaalista omaisuutta)
- Oletteko ollut mukana pesänjaossa, jossa oli otettu huomioon virtuaalinen omaisuus? (vastaukset: en ole ollut perijänä / Olen ollut perijänä pesänjaossa, mutta siinä ei huomioitu virtuaalista omaisuutta / Olen ollut perijänä pesänjaossa, jossa virtuaalinen omaisuus huomioitiin)
- Jos teille jäi jotain lisättävää virtuaalisesta omaisuudesta, voitte kirjoittaa sen tähän. (vastaukset: vapaakenttä)
- Mihin seuraavista palveluista olette rekisteröitynyt? (vastaukset: lista suosituista kotimaisista ja ulkomaisista verkkopalveluista)
- Mikä seuraavista vastaa eniten mielipidettänne, mitä haluaisitte tapahtuvan eri palveluissa sijaitsevalle immateriaalioikeuksien alaiselle materiaalille? (vastaukset: Haluaisin antaa pesänjakajilleni rajoittamattoman oikeuden nähdä ja tallentaa tekemääni sisältöä palvelusta. / Haluaisin antaa itse valitsemilleni ystäville tai perheenjäsenilleni rajoittamattoman oikeuden nähdä ja tallentaa tekemääni sisältöä. / Haluan päästää itse valitsemani ihmiset katsomaan ja tallentamaan rajoitetusti eri palvelujen sisältöä. / En halua jakaa tekemääni sisältöä kenenkään kanssa. / En välitä, mitä tekemälleni sisällölle tapahtuu kuolemani jälkeen. / Haluan, että kaikki tekemäni sisältö poistetaan kuolemani jälkeen palveluista. / Other)
- Oletteko kuullut palveluista, jotka ovat keskittyneitä kuolemanjälkeisen tahdon tai toiveen täyttämiseen digitaalisen sisällön osalta? (vastaukset: k / e / en ymmärrä kysymystä)
- Jos teille jäi jotain lisättävää tai kommentoitavaa immaterioikeuksien alaisesta materiaalista, voitte kirjoittaa sen tähän.
- Oletteko liittynyt jäseneksi mihinkään seuraavista palveluista? (vastaukset: lista suosituista ”digitaalitestamenttipalveluista” / en ole)

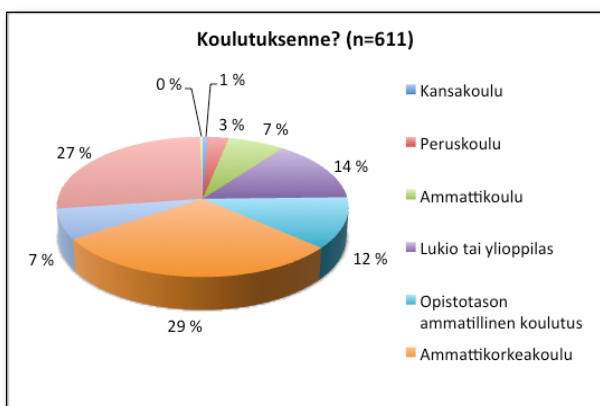
- Nyt kun tiedätte tällaisten palveluiden olemassaolosta, aiotteko kokeilla? (vastaukset: k/e/ehkä)
- Onko teidän lähipiirissänne tapahtunut kuolemantapauksia, joissa on yritetty saada tunnuk-
sia vainajan eri palveluissa sijaitseville tileille? (vastaukset: k / e / en tiedä)
- Jos teille jäi jotain lisättävää tai kommentoitavaa kuolemanjälkeisen tahdon toteuttamispal-
veluista, voitte kirjoittaa sen tähän. (vastaukset: vapaakenttä)
- Demografiatiedot

Liite 11. Demografiatiedot

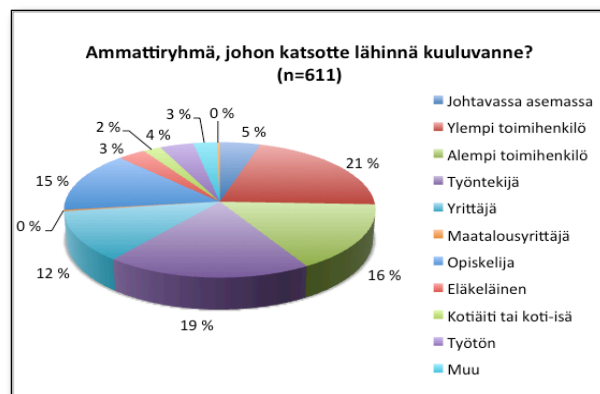
Kyselyssä kysyin myös demografiatietoja, koska arvelin, että voisin niitä tarvita analyysessä tehdesäni. Kuitenkin oikeastaan ainoa demografiatieto mitä tarvitsin oli ikäryhmä, joten alla olevat tiedot jäivät täten tarpeettomiksi. Niistä voi saada kuitenkin jotain tietoa vastaajista, jos tämän tutkimuksen perusteella haluaa jatkaa tutkimista.



Kuvio 14: Siviilisäätö



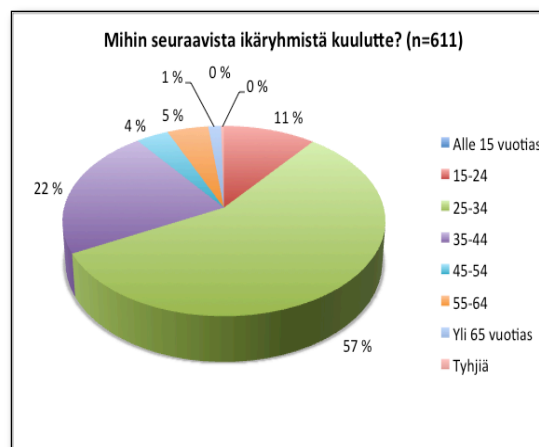
Kuvio 15: Koulutus



Kuvio 16: Ammattiryhmä



Kuvio 17: Työnantaja



Kuvio 18: Ikäryhmä

Liite 12: Studio55:n tekemä haastattelu ja artikkeli aiheestani.

[illegible]